



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Università degli Studi di Padova

Dipartimento di Studi Linguistici e Letterari

Corso di Laurea Magistrale in
Strategie di Comunicazione
Classe LM-92

Tesi di Laurea

La reputazione delle università: la misurazione della customer satisfaction nel sistema bibliotecario dell'Università di Padova

Relatore
Prof. Giampietro Vecchiato

Laureando
Alessia De Bei
n° matr.1179091/ LMSGC

Anno Accademico 2018 / 2019

INDICE

INTRODUZIONE	3
L'UNIVERSITÀ AZIENDA	6
1.1 – Impresa e azienda	6
1.2 - Un modello che cambia.....	7
1.3 - Risorse immateriali: fiducia e reputazione	8
1.4 – La situazione italiana e il caso di Unipd	11
LA CUSTOMER SATISFACTION NELLE BIBLIOTECHE DI ATENEO	14
2.1 – Dall'ateneo alle sue biblioteche	14
2.2 - Customer satisfaction come elemento strategico per le biblioteche	15
2.3 - Il rapporto con lo studente	19
LA RILEVAZIONE DELLA CS NELLE BIBLIOTECHE DELLO SBA: IL CASO UNIPD	21
3.1 – La rilevazione della customer satisfaction di Unipd nel 2019.....	21
3.1.1 – Storia e modalità della rilevazione	21
3.1.2 – Reclutamento e formazione dei rilevatori	22
3.1.3 – Durante la rilevazione	23
3.1.4 – Lettura ottica e restituzione dei risultati.....	24
3.2 – Il questionario utilizzato durante la rilevazione dell'università di Padova	25
3.3 - Affluences e il futuro della rilevazione	28
LA RICERCA	31
4.1 – Obiettivi della ricerca e metodo	31
4.2 – Analisi manuale.....	34
4.2.1 - Orari di apertura (Ka)	34
4.2.2 - Organizzazione degli spazi, logistica (Kb)	39
4.2.3 - Postazioni informatiche (Kc)	45
4.2.4 - Personale della biblioteca (Kd).....	47
4.2.5 - Patrimonio bibliografico (Ke)	49

4.2.6 – Prestito (Kf)	51
4.2.7 - Comunicazioni della biblioteca all'utenza (Kg)	53
4.3 – Analisi automatica.....	54
4.4 – Considerazioni sui dati emersi	59
CONCLUSIONI	71
APPENDICE A: IL QUESTIONARIO	74
BIBLIOGRAFIA.....	76
SITI INTERNET CONSULTATI.....	79

Introduzione

Reputazione e fiducia costituiscono una parte delle risorse immateriali che contribuiscono al vantaggio competitivo fondamentale, e quasi impossibile da imitare, non solo in ambito aziendale, ma anche e sempre di più in ambito accademico. Oggi, in un contesto di scarsità di risorse disponibili, le università italiane sono in competizione fra di loro per riuscire ad ottenere la maggior quota possibile dei finanziamenti pubblici (FFO) e di studenti iscritti. Nel 2019, l'Università di Padova ha ottenuto il secondo posto nella classifica dei mega atenei statali stilata dal Censis e in generale risulta essere l'ateneo che è riuscito a conquistare una quota maggiore dei fondi statali rispetto agli anni passati.

In questo lavoro, ci si vuole concentrare sulla customer satisfaction degli utenti delle biblioteche dell'Università di Padova, con l'obiettivo di apportare un miglioramento non solo allo strumento utilizzato per la rilevazione della soddisfazione, ma cercando di renderlo un rinforzo per l'attività comunicativa già svolta dall'Ateneo. Infatti, la fiducia dipende dalla soddisfazione delle parti coinvolte (Mazzei, 2004; Adinolfi, Esposito De Falco, 2014) rendendo indispensabile il ricorso a strumenti per la sua rilevazione e l'attuazione di strategie congrue al suo accrescimento nel tempo.

Nel presente lavoro ci si concentrerà su una parte specifica del questionario, la Sezione K, contenente dei box in cui gli utenti possono scrivere i loro suggerimenti riguardo a 7 aspetti della biblioteca dove il questionario viene compilato. Questi aspetti sono: orari di apertura; organizzazione degli spazi, logistica; postazioni informatiche, personale della biblioteca, patrimonio bibliografico (qualità e quantità), prestito e, infine, comunicazioni della biblioteca verso l'utenza. Gli aspetti appena elencati sono importanti poiché sono riferiti alle singole biblioteche e permettono all'utente di esprimersi più liberamente e di far presente quelle che sono le sue necessità.

Il questionario è cartaceo e predisposto per la lettura ottica, le risposte scritte sul retro vengono copiate a mano all'interno di una matrice Excel per essere successivamente codificate, si tratta di un procedimento dispendioso in termini di tempo e di risorse.

Confrontando le relazioni sulla customer satisfaction degli anni precedenti si è notato che le richieste fatte, salvo alcune piccole variazioni, sono pressoché le stesse di anno in anno.

Questo andamento stabile dei suggerimenti nel tempo ha ispirato l'idea di utilizzare le risposte date alle domande aperte negli anni scorsi per ottenere delle alternative di risposta e trasformare le domande aperte in domande chiuse a scelta multipla. Questo intervento renderà meno oneroso il procedimento di acquisizione dei dati, sia che il questionario rimanga cartaceo sia che sia trasferito in digitale. Per ovviare alla perdita di una parte delle informazioni, inevitabile quando si creano delle domande chiuse, sarà introdotta una domanda aperta in cui sarà chiesto all'utente di dare un suggerimento su qualsiasi altro aspetto non preso in considerazione dalle nuove domande. In questo modo, oltre a recuperare eventuali informazioni che altrimenti andrebbero perse, si potrà monitorare l'andamento delle risposte per capire ci sono nuove esigenze che emergono e operare gli interventi ritenuti più opportuni.

Per ottenere le future alternative di risposta, si sono svolti due tipi di analisi: classica manuale ex post e analisi automatica su un corpus costituito dall'insieme delle risposte aperte dei questionari degli anni 2017, 2018 e 2019. Si è deciso di procedere con una doppia analisi per capire se ci potessero essere delle tendenze non rilevate dall'utilizzo dei metodi classici. A questo scopo, sono stati utilizzati i due software TaLTaC2 e IRaMuTeQ. Il primo permette di pretrattare il corpus in modo che questo possa essere successivamente elaborato dal altri software secondo quelle che sono le esigenze della ricerca in particolare. IRaMuTeQ, invece, effettua un'analisi tipo semantico permettendo di avere una panoramica più generale del contenuto del corpus. Per quest'analisi si sono ricavate delle micro-interviste usando la funzione concatenata di Excel che ha unito tutte le risposte dei singoli questionari. Questa scelta è stata compiuta perché l'analisi potesse essere effettuata a prescindere dai blocchi di risposta.

Molto peso verrà dato alla successiva attività di restituzione dei dati raccolti per fare in modo che gli studenti possano conoscere facilmente non solo l'esito della rilevazione a livello di Ateneo, ma soprattutto ottenere delle risposte alle eventuali richieste fatte. Generalmente, uno dei problemi principali dei questionari è proprio che nella maggior parte dei casi non se ne conoscano i risultati e tanto meno cosa si pensi di fare in risposta ad essi; questo contribuisce nel tempo a generare una sensazione di un

finto ascolto. Il questionario per la rilevazione della customer satisfaction non è obbligatorio e bisogna evitare che gli studenti lo percepiscano come un peso troppo eccessivo e che cerchino di evitarlo in tutti i modi. Per farli sentire più ascoltati e renderli, nel tempo, sempre più partecipi, le biblioteche a livello locale dovrebbero segnalare sui propri canali social la pubblicazione degli esiti della rilevazione, mostrando anche il proprio voto/punteggio ottenuto per quell'anno. Oltre alla semplice restituzione dei dati, si potrebbero diffondere, con modalità e tempistiche adatte, le risposte alle richieste più frequenti. In questo modo, nel caso in cui non fosse possibile migliorare un aspetto come, ad esempio, una presenza insufficiente di prese per la corrente, lo si potrebbe spiegare agli utenti che pur continuando a percepire il disagio, non si sentiranno completamente ignorati. Queste comunicazioni raggiungeranno anche chi si sta avvicinando alla biblioteca per la prima volta. Nonostante alcune biblioteche dello SBA (Sistema Bibliotecario di Ateneo) abbiano già cercato di mettere in pratica questi suggerimenti, occorre che vi sia un coordinamento a livello centrale in modo da garantire coesione e continuità delle comunicazioni fatte e che queste siano in linea con l'immagine dell'Università. Con queste modifiche si cerca di compiere un piccolo passo verso un maggiore coinvolgimento degli studenti e al miglioramento delle relazioni che tuttavia non sarà possibile misurare nel breve periodo, ma dovrà maturare nel medio e lungo periodo.

Capitolo 1

L'università azienda

1.1 – Impresa e azienda

Nel linguaggio comune le parole “impresa” e “azienda” sono utilizzate come sinonimi, ma dal punto di vista giuridico viene operata una distinzione tra le due.

Nel Codice civile, all'art. 2082 viene definita la figura dell'imprenditore: “[...] esercita professionalmente un'attività economica organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni o servizi”; all'art. 2555 il Codice civile definisce l'azienda come “il complesso dei beni organizzati dall'imprenditore per l'esercizio dell'impresa”.

Anche se nel Codice civile non è presente la definizione di impresa, da quanto appena detto si può dire che essa consiste nell'attività economica di produzione o scambio di beni e/o servizi. L'attività d'impresa pone degli obiettivi da raggiungere, agisce nel mercato da cui viene spinta verso un costante miglioramento in termini di qualità, efficienza e innovazione attraverso ricerca e sviluppo. Per queste ragioni essa può essere definita come un sistema sia chiuso, per via delle limitazioni geografiche, sia aperto, in quanto non è solo influenzata, ma influenza a sua volta l'ambiente esterno. Essa è definita nello specifico come un sistema-tecnico-aperto in quanto si tratta di un complesso di parti legate ad un comune obiettivo, comprende attrezzature e risorse umane che portano conoscenze e rapporti sociali.

Il suo obiettivo finale è la generazione di valore per il cliente e per il mercato seguendo il business model (Fontana, Carioli, 2017). Detto anche modello d'affari, esso rappresenta le logiche che l'impresa usa per creare, distribuire e raccogliere valore trasformandolo in profitto. La produzione del profitto è estremamente importante per un'impresa, poiché se non riesce a procurarsi il capitale sufficiente non solo per coprire, ma soprattutto superare i costi di produzione sostenute essa è destinata al fallimento. La mancanza di profitto impedisce all'impresa di poter fare investimenti maggiori in futuro comportando l'impossibilità di perseguire nel suo obiettivo di miglioramento continuo con la

conseguente perdita del vantaggio competitivo. Quest'ultimo consiste in una posizione favorevole di mercato rispetto agli altri competitors e può essere di 3 tipi: di costo, di differenziazione e infine di nicchia. Le imprese mirano ad un vantaggio competitivo sostenibile, cioè che duri nel lungo periodo e per esserlo deve essere basato su risorse e competenze non imitabili, limitate e non sostituibili.

1.2 - Un modello che cambia

Negli ultimi anni gli atenei europei hanno iniziato una lenta e inesorabile trasformazione che li sta portando a passare dal modello di università collegium ad uno di tipo aziendale (Mazzei 2004). Nel primo caso si parla di realtà che rimangono per lo più isolate dall'ambiente esterno (Raanan, 1999; Mazzei, 2004) con particolare attenzione al mantenimento dei propri valori (Mazzei, 2000), aventi un'organizzazione non ben definita sul piano pratico, e con una visione di loro stesse come custodi della conoscenza. Il modello aziendale, invece, si caratterizza soprattutto per la sua attenzione verso le relazioni con gli stakeholders e più precisamente per il suo orientamento ai clienti con l'obiettivo di sviluppare fiducia, reputazione, credibilità e coinvolgimento (Mazzei 2004). È un sistema aperto la cui pubblica funzione e rilevanza sociale sono maggiormente riconosciute rispetto al modello precedente (Bleiklie, 1998). La gestione delle risorse viene effettuata in modo da abbattere i costi e aumentare l'efficacia delle azioni, l'impiego del marketing e dei suoi strumenti favorisce un comportamento di tipo proattivo rendendo le università più simili alle imprese. Oltre al marketing anche la comunicazione diventa una leva fondamentale per le università poiché permette la gestione della competizione, consente di mettere in campo strategie di tipo promozionale, consente inoltre di creare e gestire le relazioni con gli stakeholders (Pattuglia, 2003; Mazzei, 2004).

I limiti di questo modello sono comunque aspetti interessanti e vanno tenuti sempre in considerazione, poiché: finanziamenti privati per la ricerca possono intaccare l'indipendenza dei ricercatori favorendo solo alcuni tipi di sviluppo; cercare di avere una percentuale di laureati maggiore e con voti più alti potrebbe far abbassare la qualità e difficoltà dell'insegnamento e infine pur di sopravvivere si potrebbe perdere di vista la

funzione di portatrici di cultura e innovazione delle università facendo cambiare loro valori e missione (Bush, 1999; Mazzei, 2000; Mazzei, 2004).

L'avanzamento di questo modello procede in modo molto lento, soprattutto nel nostro paese, in quanto oltre alle posizioni critiche nei suoi confronti c'è un vero e proprio problema culturale che impedisce l'accettazione di attività di comunicazione e PR come ruoli manageriali al pari del marketing (Mazzei, 2004).

1.3 - Risorse immateriali: fiducia e reputazione

Nella prospettiva resource based si pone l'accento sul ruolo delle risorse immateriali come fonte principale di vantaggio competitivo e sul contributo che queste forniscono nella generazione del valore complessivo d'impresa rendendole a tutti gli effetti parte del patrimonio aziendale (Mazzei, 2004; Adinolfi, Esposito De Falco, 2014). Contrariamente a quanto accade per le risorse materiali, esse non sono acquistabili, sono quasi impossibili da imitare, richiedono molto tempo per essere generate e proprio in queste caratteristiche risiede il loro valore. Inoltre, queste non sono sotto il possesso diretto dell'impresa in quanto depositate nelle menti degli attori che hanno a che fare con essa; ciò che l'organizzazione possiede, e su cui può intervenire direttamente, sono le relazioni intrattenute coi diversi interlocutori (Costabile, 2002). In questa prospettiva, le risorse immateriali vengono prese in considerazione per la loro capacità di autoalimentarsi, e si considera "di successo" un'impresa che riesce a generare nuove risorse mettendo in campo, e ampliando quelle di cui dispone già (Mazzei 2004).

Nell'ottica di imprese in continua evoluzione e formate da risorse materiali e immateriali, la comunicazione svolge un ruolo importante nel processo di generazione delle risorse immateriali (Collesei, 2002; Mazzei, 2004, essa è "essenziale per generare gli elementi immateriali che arricchiscono l'offerta, per rendere noti agli interlocutori l'offerta di beni, di servizi e di collaborazione, per costruire un'immagine attrattiva verso l'esterno e costruttiva verso l'interno" (Mazzei, 2004: 25).

Partendo dagli studi già svolti da altri professionisti, Mazzei ha stilato un elenco delle risorse immateriali considerate indispensabili per il successo dell'impresa, esse

sono: conoscenza; fiducia; competenze produttive e capacità; cultura e capacità organizzativa; reputazione, credibilità, consenso sociale e goodwill; coinvolgimento e identificazione; fidelizzazione e immagine (Mazzei, 2004). Come sottolineato dalla stessa autrice, l'elenco non ha lo scopo di essere esaustivo, ma vuole fornire una panoramica generale in quanto le risorse immateriali sono collegate strettamente tra di loro e, come si vedrà a breve, in certi casi tendono a condividere alcune caratteristiche.

Nel presente lavoro di ricerca si è scelto di concentrarsi maggiormente su **fiducia** e **reputazione**, che saranno introdotte nelle righe successive, dato che la realtà presa in considerazione non è di tipo aziendale, ma riguarda il campo dell'istruzione presentando di conseguenza una situazione particolare, come vedremo più avanti.

Partendo da questa celebre definizione di Simmel si può avere una panoramica generale del concetto di fiducia e della sua importanza a livello sociale per poterla poi declinare nel contesto specifico di questa ricerca.

“La fiducia, in quanto costituisce l'ipotesi di un comportamento futuro la quale è abbastanza sicura per potervi fondare un agire pratico, rappresenta uno stadio intermedio tra conoscenza e ignoranza relative all'uomo. Chi sa completamente non ha bisogno di fidarsi, chi non sa affatto non può ragionevolmente fidarsi” (Simmel, 1989: 299).

Si fa ricorso alla fiducia in situazioni in cui si è vulnerabili (per mancanza di conoscenza o competenze). Essa poggia sulla credenza della buona riuscita di eventi rischiosi e sull'aspettativa di un comportamento positivo tenuto dall'altro (Stella, 2004; Treccani; Origgi, 2016); per questa sua caratteristica la fiducia può essere considerata parente della fede (Stella, 2004). Per quanto riguarda il contesto specifico cui si fa riferimento qui, lo stato di incertezza viene affrontato utilizzando fattori come esperienze precedenti già avute oppure basandosi sulla credibilità, la reputazione e sistemi di ranking (Mazzei, 2004; Origgi, 2016). In generale, svolge la funzione di semplificatore della realtà sociale diminuendo lo sforzo cognitivo necessario per compiere una scelta, anche importante (Fiocca, 2001), e riducendo la percezione del rischio, poiché si crede che l'organizzazione terrà un comportamento prevedibile, affidabile e in linea con le attese (Mazzei, 2004). Inoltre, essa fa in modo di ridurre comportamenti opportunistici da parte degli attori coinvolti nell'azione.

La fiducia dà il via ad una relazione e allo stesso tempo si auto genera attraverso un

processo di apprendimento relazionale che lega le parti coinvolte all'interno della relazione riducendo il rischio di essere sostituiti. Questo processo è profondamente legato alla soddisfazione reciproca delle parti coinvolte rendendo necessario un sistema di misurazione che possa fornire informazioni dettagliate e sempre aggiornate (Mazzei 2004; Adinolfi, Esposito De Falco, 2014). Questi aspetti verranno meglio discussi nel secondo capitolo, dove sarà introdotta e approfondita la customer satisfaction.

La reputazione è da considerarsi come una delle risorse immateriali più importanti per un'organizzazione; essa è il risultato delle azioni e comportamenti passati volti a soddisfare le aspettative degli stakeholders e generare valore per gli stessi (Mazzei 2004; Adinolfi, Esposito De Falco, 2014). Spesso si tende a parlare di immagine e reputazione come sinonimi, tuttavia la prima si focalizza sul breve periodo e comporta aspetti esteriori, mentre la reputazione segue una logica di lungo periodo e si basa su aspetti più profondi, specialmente sull'agito di un'organizzazione. Una buona reputazione è la base che permette di avere una buona immagine.

Il processo di formazione della reputazione richiede molto tempo, perché gli attori esterni all'impresa devono formulare un giudizio ponderato sul suo livello di credibilità (Siano, 2001; Mazzei, 2004). Affinché diventi socialmente condivisa, sono fondamentali i meccanismi di passaparola che consentono il propagarsi della reputazione dato che l'organizzazione si relaziona con attori a loro volta in contatto tra di loro (reputational reputation); occorre inoltre che quanto sentito dire sia verificato tramite il contatto diretto (experimental reputation), perché vi sia un effettivo consolidamento della reputazione (Grunig, Grunig 2002; Mazzei 2004). La reputazione passa anche attraverso un processo di responsabilità sociale in cui l'azienda riconosce gli interlocutori, è aperta all'ascolto ed è disposta alla negoziazione dei propri obiettivi con gli stakeholders (Vecchiato, 2008). Il vantaggio competitivo che deriva da una buona reputazione è enorme sia per l'ammontare del tempo che richiede la sua formazione sia perché, essendo un giudizio rigido, fornisce protezione da crisi, eventi negativi ed errori nella storia più recente di un'impresa che avranno un effetto limitato a patto che si tratti di eventi sporadici (Mazzei, 2004; Adinolfi, Esposito De Falco, 2014). Per riuscire a mantenere una buona reputazione nel tempo è importante mettere in atto comportamenti coerenti con la propria identità, riuscire a gestire correttamente e con trasparenza i sistemi di relazione creatisi tra l'azienda e i suoi pubblici. Infine, la reputazione diminuisce il rischio percepito dagli

attori che vogliano relazionarsi con l'impresa, una funzione simile a quella della fiducia: esse sono infatti legate tra di loro da un rapporto di reciproca alimentazione e questo risulta particolarmente vero nella realtà universitaria (Grunig, Grunig, 2002; Mazzei 2000, 2004).

Nel caso delle università, come già accennato, fiducia e reputazione sono le risorse immateriali più importanti dato che la formazione universitaria è un “credence good”, ovvero un servizio legato alle competenze di chi lo offre, che non può essere valutato immediatamente dopo l'acquisto, e la sua validità può essere riconosciuta solo dopo molto tempo dall'iscrizione (Fombrun, 1996; Mazzei, 2004). Si tratta di una scelta molto costosa non solo in termini di denaro, ma anche in tempo e risorse emotive: commettere un errore di valutazione che porti a dover cambiare corso di studi o, peggio, terminare il percorso universitario e scoprire che la propria formazione è stata inadeguata sono due fra gli scenari peggiori cui uno studente possa pensare di ritrovarsi davanti. Per queste ragioni, al momento di compiere la scelta della futura università, lo studente cercherà di attivare la sua rete sociale in modo da acquisire informazioni più dettagliate possibile e, qualora non conoscesse direttamente studenti già iscritti, potrebbe decidere di raggiungere i gruppi dei diversi corsi di laurea presenti sui social network (Facebook in particolare) e il suo interesse si focalizzerebbe dapprima verso atenei che godono di buone posizioni di ranking e conseguentemente anche di una buona reputazione (Mazzei, 2004; Origgi, 2016).

1.4 – La situazione italiana e il caso di Unipd

Come previsto dall'art. 81 della Costituzione, ogni anno il Governo approva la legge di bilancio con cui comunica al Parlamento le entrate e le spese previste per l'anno successivo, (il bilancio) essa dovrà essere poi approvata o modificata in base alle risorse effettivamente disponibili per quell'anno. Una delle voci di spesa presenti è il Fondo per il finanziamento ordinario delle università (FFO), istituito con l'art. 5, co. 1, lett. a, della L. 537/1993, che determina la quota di fondi annuale erogata dallo Stato per le spese di funzionamento e attività istituzionali degli atenei; viene ripartito fra i diversi atenei

tramite un decreto ministeriale adattato di anno in anno (Camera dei deputati)¹.

Per l'anno 2018 sono state previste una quota base che varia in proporzione al "peso" di ogni università, una quota premiale assegnata in relazione alla qualità dei servizi e aspetti dei singoli atenei e infine vi è una quota di perequazione volta a rimediare alle disuguaglianze dovute al contesto economico delle singole realtà (calcolo standard per formazione studenti e attività di funzionamento di ateneo) (Il Bo Live)².

Nel 2019 l'FFO è cresciuto arrivando ad una quota (7,45 miliardi) che non si vedeva da almeno una decina di anni (dal 2009, quando il fondo raggiunse i 7,5 miliardi). La sua suddivisione formale in quote non è stata cambiata, è cambiato, invece, il peso di ciascuna all'interno del fondo stesso; in particolare sono aumentate la quota premiale e quella perequativa (Bruno, 2019). Per quanto riguarda le indicazioni su come impostare la programmazione delle università per il triennio 2019-2021, particolare attenzione viene data alla dimensione sociale dell'attività degli atenei e alla loro capacità di miglioramento (Bruno, 2019).

In questo sistema diventa sempre più importante la rendicontazione come strumento da parte degli atenei per giustificare le proprie spese allo Stato e da parte degli organi interni nelle università nei confronti dell'amministrazione centrale. Non solo, il raggiungimento degli obiettivi annunciati diventa un vincolo a tutti gli effetti che le università hanno nei confronti dello Stato e da cui dipenderanno i finanziamenti futuri.

Alla luce di quanto appena detto e ricollegandoci al Paragrafo 1.2 appare evidente che le università siano sempre più spinte ad organizzarsi, a vari livelli, in modo da assumere atteggiamenti e logiche molto vicini alla realtà aziendale.

Nel 2018 l'Università di Padova è riuscita ad ottenere il primo posto nel peso della quota premiale della qualità certificata vedendo di conseguenza aumentare i fondi a sua disposizione per lo stesso anno (circa 4,88 milioni in più rispetto al 2017) (Il Bo Live)³. Secondo la classifica del Censis del 2019, Padova ha ottenuto il secondo posto nella sezione dedicata ai mega atenei statali (oltre 40.000 iscritti). In questa classifica vengono presi in considerazione diversi aspetti riguardanti la struttura e l'organizzazione degli atenei cui vengono assegnati dei punteggi di cui viene calcolata una media che decreta

¹ https://temi.camera.it/leg18/post/il_fondo_per_il_finanziamento_ordinario_delle_universit_.html

² <https://ilbolive.unipd.it/it/news/ffo-2018-alluniversita-padova-fondi-488-milioni>

³ <https://ilbolive.unipd.it/it/news/ffo-2018-alluniversita-padova-fondi-488-milioni>

poi la posizione all'interno della classifica stessa. Esiste una classifica anche per la didattica che mostra 7 gruppi disciplinari e l'ateneo valutato come migliore per quel gruppo specifico. I limiti delle classifiche sono dati dalla mancanza di alcuni corsi di laurea in questa divisione, per esempio Comunicazione e Strategie della comunicazione non compaiono espressamente e uno studente interessato a corsi di laurea non presi in considerazione sarebbe costretto ad attivare altri percorsi per reperire le informazioni di cui necessita.

Padova gode di una buona posizione nella maggior parte dei gruppi disciplinari presi in considerazione per quanto riguarda la didattica e questo, unito al buon posizionamento fra i mega atenei statali, contribuisce a mantenere una buona reputazione e ad essere maggiormente presi in considerazione dai possibili futuri studenti.

Capitolo 2

La Customer Satisfaction nelle biblioteche di ateneo

2.1 – Dall’ateneo alle sue biblioteche

Come si è già visto nel Paragrafo 1.4 del capitolo precedente, la rendicontazione è diventata fondamentale anche in ambito accademico. Il cambiamento di modello delle università comporta una serie di effetti a cascata che vanno a modificare il funzionamento delle divisioni interne ad esse, nel presente lavoro l’attenzione sarà posta in particolare sulle biblioteche.

Le biblioteche universitarie devono far fronte ai cambiamenti avvenuti in questi anni nell’ambiente in cui sono immerse, dove sono soggette a vincoli per quanto riguarda le voci di bilancio e il raggiungimento degli obiettivi fissati. Le logiche aziendali applicate nel campo delle biblioteche permettono una migliore gestione delle risorse, un orientamento verso l’utente, con particolare attenzione alla sua soddisfazione, e la generazione di valore (Fiorentini, 2013). Negli anni sono cambiati anche gli utenti che frequentano le biblioteche e questo, unito all’obiettivo di soddisfare le esigenze e aspettative degli studenti, crea la necessità di monitorare costantemente la situazione (Faggiolani, Moroni, 2012; Fiorentini, 2013).

Misurare e valutare i servizi offerti è ormai diventata una prassi e, secondo le indagini del gruppo GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo), l’importanza di queste pratiche crescerà quanto più ci sarà carenza di fondi e la concorrenza degli strumenti di ricerca della rete sarà agguerrita (Faggiolani, Moroni, 2012; Fiorentini, 2013).

2.2 - Customer satisfaction come elemento strategico per le biblioteche

La soddisfazione del cliente è l'obiettivo principale di ogni organizzazione orientata al mercato e, come era già stato accennato in precedenza, essa getta le basi per la creazione di una relazione durevole coi clienti. Secondo il sito "Glossario Marketing" si può definire in modo generico la customer satisfaction come la

“percezione del cliente che il sistema di offerta di un'azienda ha raggiunto e superato le proprie aspettative relativamente all'insieme di benefici e costi per lui rilevanti ai fini dell'acquisto e della fruizione di quel sistema di offerta”¹.

Questa definizione va adattata al contesto preso in esame poiché, nel caso di una biblioteca universitaria, lo studente non acquista direttamente qualcosa, ma si ritrova ad avere accesso a determinati servizi conseguentemente all'iscrizione e talvolta, a seconda del corso di studi scelto, anche la scelta della biblioteca in quanto luogo fisico potrebbe essere sottoposta a vincoli.

I costi in termini di denaro possono esserci per quanto riguarda servizi particolari che prevedono il coinvolgimento di terze parti (situazioni meno frequenti, ma ugualmente importanti), mentre di costi in termini di tempo ed energie è possibile parlare per qualsiasi servizio offerto dalla biblioteca.

Lo studente dovrà formulare un proprio giudizio sulla biblioteca nel suo complesso o sulla fruizione di uno o più servizi, che esprimerà partendo dalle proprie aspettative personali e dal livello di qualità percepito (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994; Vecchiato, 2008; Faggiolani, Moroni, 2012). Fondamentale per la customer satisfaction è la generazione di valore per i clienti cui si arriva provvedendo alla soddisfazione di bisogni ed esigenze con efficacia ed efficienza.

Rincorrere l'efficienza non basta, è sempre più rilevante riuscire ad instaurare un legame coi propri utenti cercando di interpretarne i bisogni, le esigenze e la soddisfazione rispetto

¹ <https://www.glossariomarketing.it/significato/customer-satisfaction/>

ai servizi offerti e di conseguenza misurandone l'efficacia (Faggiolani, Moroni, 2012). Secondo Solimine, efficienza ed efficacia insieme costituiscono la qualità, definita da lui come qualcosa che

“[...] nasce dalla sintesi tra le relazioni interne al sistema, il modo di produrre servizi, i livelli di efficienza raggiunti, da una parte, e la capacità di interpretare e soddisfare le aspettative dell'utenza, dall'altra” (Solimine, 2003:49).

Nella definizione di qualità data da Sardelli viene messo in risalto il suo legame con la soddisfazione del cliente

“[...] è l'insieme delle procedure, risorse, responsabilità e strutture organizzative che concorrono a realizzare un prodotto o un servizio in grado di soddisfare i bisogni del cliente” (Sardelli, 2001: 53).

È interessante notare come in entrambe le definizioni l'utente/cliente viene messo in primo piano sia per quanto riguarda la relazione che si vuole instaurare con lui sia per la sua soddisfazione. Questo si ricollega nuovamente a quanto già detto riguardo al cambiamento di modello delle università, che influenza a cascata anche le realtà che la compongono.

Partendo dalla letteratura già esistente, Sardelli ha riassunto i tre percorsi che conducono alla qualità e li ha poi riferiti alla realtà delle biblioteche, essi possono essere:

- *Interni*: individuazione dei punti di debolezza e di forza e di eventuali aree di miglioramento attraverso autoanalisi e autovalutazione; si testa anche la soddisfazione degli utenti interni;
- *Esterni*: la valutazione sulle prestazioni viene fatta in base alla soddisfazione degli utenti/clienti e al confronto con altre realtà, generalmente quelle considerate migliori, allo scopo di migliorarsi;
- *Standard*: conformazione ad un modello organizzativo o ad uno standard.

Appare evidente che la customer satisfaction rientri nel percorso esterno, poiché implica un confronto continuo con l'ambiente in cui ci si trova ad operare e le azioni di miglioramento necessitano di essere guidate da feedback.

L'importanza del confronto con l'ambiente esterno nel processo di miglioramento viene sottolineata nel ciclo di Deming (o ciclo PDCA), un modello di gestione iterativo diviso in quattro fasi, Pianificare-Fare-Verificare-Agire (in inglese Plan-Do-Check-Act), che ha lo scopo di controllare e migliorare processi e prodotti in modo continuo e in un'ottica di lungo periodo. Secondo questa logica la qualità viene raggiunta solamente tramite un processo di continuo confronto e ripetizione delle quattro fasi, la soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale in quanto è sia l'obiettivo ultimo da raggiungere, sia il mezzo per riuscire ad attuare i miglioramenti ricercati (Fontana, Caroli, 2017).

Le indagini sulla customer satisfaction rientrano nella fase di Verifica, i risultati ottenuti dovranno poi essere confrontati coi risultati attesi ipotizzati nella fase di Pianificazione, e successivamente forniranno una guida per la quarta fase (Act) in cui si metterà in pratica il miglioramento (Fontana, Caroli, 2017).

Per riuscire ad avere le informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti in modo da attuare le strategie opportune si ricorre a strumenti di misurazione, spesso sotto forma di questionari compilati dagli utenti stessi, è anche possibile attuare un'operazione di monitoraggio di diverse piattaforme social e di giornali stessi per riuscire ad individuare con più precisione non solo cosa viene detto, ma anche riuscire a carpire informazioni che il questionario non rileva per limiti tecnici o per problemi di desiderabilità.

In genere, le indagini sulla soddisfazione dell'utenza svolte in biblioteca indagano (Faggiolani, Moroni, 2012; Fiorentini, 2013):

- *Aspetti materiali*: costituiti da tutti gli aspetti tangibili e facilmente misurabili come gli ambienti e le loro caratteristiche (pulizia, temperatura, stato di conservazione, presenza di barriere architettoniche, ecc.), il patrimonio bibliografico, le attrezzature utilizzate (postazioni informatiche e fotocopiatori), eventuali procedure burocratiche (modulistica in particolare) per ottenere servizi specifici come, ad esempio, ILL e DD;

- *Aspetti immateriali*: costituiti da tutti quegli elementi che non sono fisici e che caratterizzano la qualità dell'esperienza in biblioteca al pari, e in alcuni casi di più, degli aspetti materiali. In questi aspetti rientrano la velocità delle prestazioni, la correttezza delle informazioni fornite e la professionalità;

- *Stili relazionali del personale*: nonostante comprenda molti aspetti già citati, si tratta di un elemento importante da valutare per cercare di migliorare una parte specifica dell'esperienza dell'utente e della relazione stessa con la biblioteca. Esattamente come accade per i commessi nei negozi, il personale rappresenta la biblioteca (e l'università stessa) con la conseguenza che la cortesia, l'affidabilità e l'empatia. Quest'ultima risulta particolarmente importante poiché consiste nella capacità di ascolto dei problemi degli utenti e nel dare loro la giusta assistenza prestando attenzione alle specificità di ogni caso;

- *Elementi soggettivi che influenzano il giudizio*: costituiti dal tempo impiegato, i costi eventualmente sostenuti per servizi particolari. Il peso dato ai singoli elementi varia in base alla visione del mondo della personale specifica e si ricollega alle aspettative dell'utente.

Come si può vedere questi punti proposti da Faggiolani e Moroni ripercorrono il modello teorico Servqual che suddivide in 5 aree la soddisfazione del cliente (aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, capacità di rassicurazione ed empatia), si tratta del modello più diffuso e conosciuto per la misurazione della customer satisfaction (Vecchiato, 2008; Fiorentini, 2013).

A partire da queste aree vengono costruite delle domande a risposte chiuse utilizzando la scala Likert, che convenzionalmente viene impiegata per la misurazione degli atteggiamenti. Questo, insieme ad altri aspetti riguardanti il questionario verranno meglio approfonditi più avanti.

2.3 - Il rapporto con lo studente

Oggi, il consumatore si trova in una posizione di potere che aumenta col passare del tempo, grazie soprattutto all'avanzamento tecnologico e l'avvento della rete che hanno contribuito a cambiare il suo atteggiamento verso i prodotti. Il consumatore moderno si può definire *smart*, è molto selettivo, difficile da conquistare ed è in grado di padroneggiare i mezzi di informazione per riuscire a ricavare il massimo del vantaggio possibile da ogni situazione (Ceriani, 2005; Faggiolani, Moroni, 2012; Lombardi, 2014). Rispetto al passato in cui si lasciava trasportare dal consumismo, è diventato qualcuno che “consuma se”, per lui il consumo è soprattutto un’esperienza, un investimento che va fatto solo se ne vale la pena (Ceriani, 2005; Lombardi, 2014).

Per riuscire ad attirare la sua attenzione si è reso necessario un cambiamento nell’approccio delle aziende nei suoi confronti, specialmente sul versante comunicativo, dove si è passati da un modello unidirezionale asimmetrico, in cui il destinatario subiva il messaggio in modo passivo, verso un modello simmetrico bidirezionale, detto anche circolare, in cui vi è uno scambio continuo tra le parti che diventano contemporaneamente emittenti e riceventi (Mazzei, 2004; Vecchiato, 2008; Grunig, 2016). La comunicazione a due vie è possibile solo all’interno di una relazione in cui c’è fiducia e interdipendenza, tutti i soggetti coinvolti sono in grado di raggiungere i propri obiettivi e il grado di soddisfazione del ricevente è importante. Questo nuovo modello si fonda sulla ricerca e sul continuo dialogo coi propri pubblici fondato sulla negoziazione e il compromesso, l’ascolto ha un ruolo chiave nella raccolta di informazioni utili per controllare e guidare il processo di comunicazione (Invernizzi, 2001; Grunig, 2016). Mettersi nei panni dell’altro diventa fondamentale per riuscire a comprendere le aspettative del proprio interlocutore e farlo sentire coinvolto spingendolo verso un atteggiamento più aperto e collaborativo (Mazzei, 2004; Vecchiato, 2008).

Trasmettere al proprio interlocutore una sensazione di non ascolto, e conseguentemente di non interesse o indifferenza, mette in moto una serie di risposte di meccanismi di non comunicazione che ostacoleranno la relazione rendendola, in alcuni casi, addirittura conflittuale (Vecchiato, 2008).

Questi nuovi consumatori sono gli stessi utenti che frequentano la biblioteca alla quale applicano gli schemi di comportamento che sono abituati a tenere con le aziende.

L'utente sa ciò che vuole ed ha gli strumenti per poter confrontare la qualità dei servizi offerti da una struttura con quelli di altre, vuole essere ascoltato ed esige una biblioteca in contatto con l'ambiente circostante che riesca a stare al passo coi cambiamenti nella società (Faggiolani, Moroni, 2012; Fiorentini, 2013). Le biblioteche, soprattutto quelle universitarie, stanno iniziando a trattare l'utente come un cliente arrivando a riorganizzarsi internamente e a seguire logiche aziendali per instaurare relazioni significative e durature (Faggiolani, Moroni, 2012; Fiorentini, 2013). Riuscire a conquistare nuovi utenti e mantenere i rapporti con quelli abituali diventa un obiettivo da perseguire poiché uno studente affezionato alla propria biblioteca può rivelarsi non solo più comprensivo nel caso di disservizi, ma assume un atteggiamento proattivo che lo spinge a cercare forme di collaborazione nei confronti della biblioteca prima e dell'università stessa poi (Mazzei, 2004). Uno studente che decide di promuovere la propria università è una risorsa preziosa, specie nell'ambito del passaparola in cui egli costituirà una delle voci più importanti da prendere in considerazione nell'ottica dei suoi pari.

Capitolo 3

La rilevazione della CS nelle biblioteche dello SBA: il caso Unipd

3.1 – La rilevazione della customer satisfaction di Unipd nel 2019

3.1.1 – Storia e modalità della rilevazione

L'indagine è stata effettuata per la prima volta nel 2010, il prof. Fabris e la Prof.ssa Bocuzzo del Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Padova hanno collaborato per definirne la struttura scegliendo le modalità, i tempi, il numero di passaggi da effettuare e altri aspetti dell'indagine stessa.

La rilevazione ha una durata di tre settimane e si svolge a maggio, la scelta di questo periodo è stata compiuta dopo un test condotto durante il primo anno di rilevazione in cui erano state svolte due rilevazioni, una a maggio e l'altra a novembre. Dal confronto dei risultati ottenuti dalle due rilevazioni è emerso che non ci sono differenze sostanziali dovute alla stagionalità e per una questione puramente pratica si è deciso di tenere un unico periodo, maggio appunto.

Sono previsti 15 passaggi ciascuno della durata di un'ora e mezza per tutte le biblioteche oggetto della rilevazione con particolare attenzione nel rispettare un equilibrio tra mattine e pomeriggi all'interno dell'orario settimanale, in modo da mettere nelle condizioni più simili possibile tutte le strutture interessate.

La modalità scelta prevede l'autosomministrazione del questionario, dove il rilevatore lo consegna agli utenti e questi vengono incoraggiati a restituirlo durante il turno di rilevazione stessa. Tuttavia, non si può parlare di una modalità con restituzione immediata in quanto ci si avvale anche di urne per permettere la compilazione agli utenti cui è stato consegnato qualche minuto prima della fine del turno della giornata.

Questo questionario è pensato per gli studenti, perché possano far sentire direttamente la loro voce, può essere compilato anche da studenti di altri atenei che per qualsiasi motivo

si trovano in biblioteca durante la rilevazione poiché si tratta di soggetti che presentano esigenze e comportamenti sovrapponibili a quelli degli studenti iscritti all'Università di Padova.

È prevista anche la rotazione dei rilevatori in modo da evitare che ci siano influenze date da aspetti dovuti a caratteristiche personali legate al carattere e altri aspetti riguardanti l'individualità dei rilevatori.

3.1.2 – Reclutamento e formazione dei rilevatori

La rilevazione della customer satisfaction dello SBA dell'Università di Padova inizia col reclutamento dei rilevatori che vengono scelti tra i ragazzi che compaiono nella graduatoria per svolgere le 200 ore. Si tratta di una collaborazione con l'università in cui gli studenti affiancano il personale tecnico amministrativo svolgendo funzioni di supporto dietro il pagamento di un compenso per il servizio svolto. Queste collaborazioni sono vantaggiose per entrambe le parti: l'università non deve assumere nuove figure per svolgere un certo tipo di mansioni e gli studenti possono fare esperienze lavorative che permettono loro di conoscere meglio il dietro le quinte delle attività svolte dal personale. Come viene spiegato anche ai rilevatori durante la loro formazione, si preferisce affidare l'incarico a studenti come forma di garanzia del rispetto dei loro interessi poiché il questionario è uno strumento pensato per dar loro voce e permettere una comunicazione più diretta possibile con lo SBA e tra pari è più facile relazionarsi e aprirsi diversamente da come potrebbe avvenire nei confronti personale della biblioteca di cui si è chiamati ad esprimere una valutazione.

Una volta selezionati i ragazzi si procede alla loro formazione che viene divisa in un paio di incontri durante i quali si cerca di prepararli per il compito che dovranno svolgere anche per quanto riguarda le situazioni che potrebbero ritrovarsi a fronteggiare nel corso dei loro turni in biblioteca. La formazione inizia con la presentazione dell'indagine e dell'importanza che questa ha per lo SBA, in questa fase il direttore del CAB dedica qualche minuto del suo tempo per presentarsi di persona ai ragazzi, spiegare l'importanza della loro collaborazione di cui si è già accennato nelle righe precedenti e ringraziarli per il loro contributo. Per quanto è stato possibile osservare direttamente, i ragazzi sono sembrati inizialmente tesi e si sono rilassati man mano che il direttore continuava a parlare cercando di conoscerli un po' meglio e facendosi conoscere un po' a sua volta. Anche se

breve, questo intervento ha positivamente colpito i ragazzi e ne ha acceso l'interesse e aiutato a superare la fase di smarrimento iniziale dato dalla novità della situazione stessa. La formazione dei rilevatori prosegue con una breve spiegazione della genesi del questionario e della sua struttura, vengono viste nel dettaglio le domande e date istruzioni per poter aiutare i rispondenti in difficoltà durante la fase di compilazione. Vengono illustrati gli aspetti più tecnici legati all'organizzazione del materiale e alle procedure da seguire per garantire il corretto svolgimento della rilevazione cercando di spiegare il motivo per cui si agisce in un certo modo piuttosto che in un altro. Molta attenzione è posta nei confronti del comportamento che i rilevatori devono tenere durante il loro turno in biblioteca: si raccomanda infatti di mantenere un atteggiamento amichevole, sorridere il più possibile e continuare ad essere gentili anche nel caso in cui l'utente si dovesse rivolgere in modo sgarbato o seccato al rilevatore. Il rilevatore dovrà mantenere una certa distanza dal personale della biblioteca per non essere associato ad esso e creare degli effetti che possano intimorire gli utenti o influenzarne le risposte. La formazione degli studenti è estremamente importante per garantire la standardizzazione dei comportamenti e azioni in modo da ridurre al minimo l'interferenza da parte delle caratteristiche personali dei rilevatori.

3.1.3 – Durante la rilevazione

Il questionario viene consegnato agli utenti che lo possono compilare solo ed esclusivamente all'interno della biblioteca cui il questionario fa riferimento, questo per evitare che vengano confuse sedi o biblioteche diverse in quanto, escluso il codice, il corpo del questionario non cambia. Nonostante vengano lasciate delle scatole dove poter inserire i questionari nel caso in cui il rilevatore non fosse presente, si cerca di incoraggiare gli utenti a compilare e riconsegnare il questionario durante il turno di rilevazione in modo da riavere subito la maggior parte dei questionari consegnati. Così facendo si evita che le scatole delle sedi particolarmente frequentate si riempiano troppo velocemente costringendo il rilevatore a svuotare di continuo l'urna dato che bisogna poi sigillare di nuovo tutto e che quest'operazione troppo ripetuta porterebbe il rilevatore a distrarsi troppo frequentemente e a non seguire con attenzione il flusso dell'utenza, specie nelle biblioteche più affollate. Un'altra ragione per cui è importante cercare di riportare i questionari giorno per giorno è che tramite il loro conteggio giornaliero si riesce ad avere

un'idea, anche se parziale, di quelli che possono essere i flussi di utenza all'interno delle singole biblioteche. Per anni questo è stato il solo modo che lo SBA aveva per farsi un'idea dell'affluenza in biblioteca anche se dal 17 settembre 2019 è stata attivata una app che permette, fra le tante cose il conteggio quotidiano delle entrate in biblioteca e prenderà il posto del questionario. Di questa applicazione si parlerà in un altro paragrafo. L'utente può compilare il questionario solo una volta per biblioteca, mentre, se si trova in una biblioteca diversa, allora può compilarlo di nuovo. Questo perché il questionario fa riferimento alla biblioteca in cui è stato consegnato e di cui porta il codice.

3.1.4 – Lettura ottica e restituzione dei risultati

Terminate le tre settimane di somministrazione e di raccolta dei questionari, si passa alla fase di lettura ottica, seguita dalla trascrizione a mano delle risposte aperte scritte nel retro degli stessi per cui sono impiegati alcuni dei rilevatori. Quest'ultima fase non ha una durata definita a priori, si tratta dell'operazione che occupa più tempo in assoluto in quanto la velocità del lavoro dipende dalla lunghezza e dalla quantità di risposte aperte da trascrivere. Viene trascritta qualsiasi cosa sia stata scritta all'interno dei box delle domande, la scansione del retro dei questionari viene raccolta in file, divisi per biblioteche, che saranno forniti ai responsabili delle stesse al momento opportuno. Questo perché le risposte alle domande aperte sono più importanti a livello di singola struttura e sono la sola parte del questionario che può captare dettagli altrimenti non rilevabili. Proprio per questa sua caratteristica dovrà essere trattata diversamente in sede di restituzione dei dati.

La restituzione dei dati avviene tramite la pubblicazione della relazione sull'indagine della soddisfazione dell'utenza nel sito del CAB della relativa infografica¹ che permette di avere una panoramica delle risposte ottenute in modo da consentire anche ad uno studente incuriosito di potersi orientare senza confusione. Dal 2017 è possibile consultare i risultati ottenuti in una pagina dinamica² che consente di vedere e confrontare i punteggi e dati riguardanti le diverse biblioteche interessate dalla rilevazione. Da

¹ http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/informazioni-sba che rimanda all'infografica attuale
https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/soddisfazione-dellutenza

² http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/tableau_voti2019_poli.html

quest'anno la restituzione è avvenuta anche tramite cartelloni appesi in loco con i dati della biblioteca.

3.2 – Il questionario utilizzato durante la rilevazione dell'università di Padova

Il questionario utilizzato è cartaceo, predisposto per la lettura ottica per la quale viene impostato graficamente da chi poi lo dovrà leggere. Quest'anno per la prima volta il questionario è stato disegnato e letto dall'Ufficio Digital Learning e Multimedia dell'Università di Padova, esso occupa una pagina fronte-retro, si divide in due parti, la prima con domande chiuse, mentre la seconda include 7 box con domande aperte ed è ritenuta opzionale, anche se non ci sono indicazioni esplicite sul questionario, si tratta di un'informazione trasmessa a voce dai rilevatori nel caso in cui l'utente si dimostrasse un po' restio alla compilazione per motivi di tempo.

In alto a destra è presente, sia sul fronte sia sul retro, il codice univoco di ciascun questionario che ne permette l'identificazione nel caso in cui venissero accidentalmente mescolati questionari di biblioteche diverse, inoltre funge come misura di sicurezza e garanzia nel caso in cui venissero richieste verifiche particolari. Immediatamente sotto al codice vi è lo spazio utilizzato per indicare la sede cui il questionario fa riferimento (importante per biblioteche che hanno più sedi in edifici diversi). Le domande sono divise in 10 sezioni:

Sezione A: si tratta di una sola domanda a risposta chiusa in cui viene chiesto all'utente di indicare il proprio ruolo. Le alternative ammesse sono tre: la prima è Studente, la seconda comprende dottorando, perfezionando, specializzando, tirocinante e infine la terza per titolare di borsa di studio o assegno di ricerca.

Sezione B: composta da 3 domande cui devono rispondere solamente gli utenti che rientrano nella categoria studenti. Viene chiesto di specificare l'ateneo cui sono iscritti (Padova o altro da aggiungere nell'apposito spazio), a quale scuola o corso è iscritto.

Sezione C: composta da una sola domanda che chiede il numero di anni in cui lo studente è iscritto all'ateneo di Padova ("Da quanti anni è iscritto a questo Ateneo?").

Sezione D: contiene due domande che indagano la frequenza con cui l'utente si reca fisicamente in biblioteca e il motivo per cui, al momento della rilevazione, si trovava in sala (quest'ultima domanda è a risposta multipla).

Sezione E: che chiede all'utente di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi della biblioteca dove si trova a compilare il questionario, essa presenta un valore da 1 a 10 ed è la domanda ritenuta più importante all'interno del questionario.

Sezione F: Domanda in cui viene indagato il grado di soddisfazione riguardante gli aspetti legati alla biblioteca in cui il questionario viene compilato, contiene a sua volta 6 voci:

- a) Orario di apertura
- b) Organizzazione degli spazi
- c) Cortesia e disponibilità del personale
- d) Capacità del personale di dare informazioni utili
- e) Facilità di reperire i volumi o articoli necessari
- f) Copertura disciplinare del materiale bibliografico

Sezione G: in cui viene chiesto di scegliere due degli aspetti valutati nella domanda precedente ritenuti i più importanti.

Sezione H: viene chiesto il grado di soddisfazione riguardante i servizi erogati dalla biblioteca in cui si svolge la rilevazione, le voci presenti sono 6 e per ognuna di esse viene richiesta anche la frequenza d'uso. Nello specifico i servizi sono:

- a) Sala lettura.
- b) Postazioni informatiche
- c) Prestito
- d) Recupero e prestito libri da altre biblioteche
- e) Recupero e fornitura articoli non posseduti dalla biblioteca
- f) Servizio di informazione bibliografica
- g) Utilizzo del servizio di fotocopiatrice e stampa

Sezione I: composta da una domanda in cui viene chiesto di indicare quali sono i due servizi, elencati nella sezione H, ritenuti più importanti.

Sezione J: composta da una sola domanda come la precedente, questa chiede di indicare quali sono i due servizi di cui l'utente reputa di poterne fare a meno.

Sezione K: è a sua volta divisa in 7 voci per ognuna delle quali l'utente può scrivere uno o più suggerimenti che ritiene di dover comunicare alla biblioteca. Le voci previste sono:

- a) Orari di apertura
- b) Organizzazione degli spazi, logistica
- c) Postazioni informatiche
- d) Personale della biblioteca
- e) Patrimonio bibliografico (quantità e qualità)
- f) Prestito
- g) Comunicazioni della biblioteca verso l'utenza

Al fondo della seconda pagina ci sono i ringraziamenti verso gli utenti e le istruzioni riguardanti la modalità di restituzione del questionario stesso.

Anche il testo del questionario, così come il funzionamento della rilevazione stessa, è stato progettato dal Prof. Fabris e dalla Prof.ssa Boccuzzo nel 2010 e da allora il suo funzionamento è rimasto lo stesso garantendo una serie storica completa in grado di fornire un quadro completo su eventuali variazioni nel giudizio e nei comportamenti degli utenti.

Nella parte delle domande chiuse si può notare un andamento che va dal generale al particolare, infatti, dopo aver raccolto alcune informazioni sugli utenti (dalla sezione A alla D), si passa alla valutazione della soddisfazione generale rispetto ai servizi della biblioteca (sezione E). Si procede via via nel particolare con le sezioni F e H, che indagano dimensioni specifiche e puntuali. Come era stato precedentemente accennato, le domande che indagano la soddisfazione degli utenti (nelle sezioni E, F e H) utilizzano tutte una scala con punteggio 1 a 10.

Uno dei punti di forza del questionario è senza dubbio la sua concisione che soddisfa l'esigenza di una compilazione che occupi il più breve tempo possibile e quella di avere comunque dati accurati. Bisogna tenere a mente che l'utente che si trova in biblioteca, specialmente nel periodo di maggio, si starà probabilmente preparando per gli

esami e potrebbe indispettersi finendo col non collaborare nel caso in cui si trovasse davanti un questionario troppo lungo e dettagliato.

Per anni, i dati raccolti dal questionario sono stati utilizzati per stabilire le quote dei fondi da assegnare alle singole biblioteche, oggi l'attribuzione si basa su altri parametri, ma il questionario mantiene inalterata la sua importanza. Infatti, i dati ottenuti contribuiscono, insieme ad altri parametri raccolti con diversi strumenti e modalità, a determinare l'assegnazione o meno di un premio di produttività al personale delle biblioteche. Questo premio è visto come una misura volta ad incentivare il personale a dare il meglio, nonostante le possibili difficoltà che possono essere incontrate vista la già citata la sofferenza economica degli atenei italiani.

3. 3 - Affluences e il futuro della rilevazione

Come è stato già accennato, da settembre 2019 lo SBA ha deciso di avvalersi di una app per permettere agli studenti di conoscere in anticipo il numero dei posti disponibili nella biblioteca in cui vorrebbero recarsi. Essa è disponibile gratuitamente su Android e iOS, garantendo la possibilità a tutti gli studenti di poterla scaricare ed utilizzare. Diventa anche possibile prenotare un numero limitato di posti in modo da permettere a chi deve consultare obbligatoriamente il materiale della biblioteca di poter trovare posto anche in strutture solitamente affollatissime. Affluences, questo è il nome dell'app, permette di avere accesso più facilmente agli itinerari per trovare le sedi delle biblioteche di interesse, senza dover aprire ogni volta le singole pagine web dedicate alle biblioteche. Infatti, con una sola app si ha a disposizione la lista delle biblioteche di ateneo che mostra anche la percentuale dei posti liberi in quel momento senza costringere l'utente a dispendiosi giri sul web e a recarsi di persona in loco per verificare la presenza di posti liberi. Come si vedrà più avanti, gli studenti manifestavano da tempo l'esigenza di poter disporre di uno strumento simile. Questa app offre nuove possibilità anche allo SBA stesso, che potrà monitorare più efficacemente i flussi di utenza in modo da mettere in campo una gestione sempre più adatta alla soddisfazione dei bisogni degli utenti. L'applicazione potrebbe essere sfruttata anche come supporto alla rilevazione stessa permettendo di attivare nuove modalità tramite cui poter raccogliere una parte dei dati

raccolti dal questionario. Nel caso in cui si decidesse di trasferire tutto o una parte del questionario in formato digitale, l'app potrebbe rivelarsi un buon strumento di diffusione dello stesso permettendo agli studenti di rispondere velocemente a quesiti mirati. Non solo, si potrebbe anche restituire il punteggio ottenuto dalle singole biblioteche pubblicandolo nella sezione dedicata restituendo una parte dei risultati ottenuti su una piattaforma frequentata anche da coloro che non hanno risposto direttamente al questionario. Questo sarà possibile solo nel caso in cui Affluences venga utilizzata quasi quotidianamente dalla maggior parte degli studenti, diventando il mezzo adatto per raggiungere da una parte più persone e dall'altra permettere un'interazione coi singoli utenti.

Capitolo 4

La ricerca

4.1 – Obiettivi della ricerca e metodo

In questo lavoro si vuole partire dall'analisi delle risposte alle domande aperte della sezione K del questionario sulla customer satisfaction per elaborare delle nuove domande chiuse a scelta multipla, che possano sostituire parte delle domande aperte esistenti. Sostituire delle domande aperte con altre chiuse comporta inevitabilmente una piccola perdita di informazioni e il rischio che il rispondente possa non trovare l'alternativa che reputa rilevante. Trattandosi però di un'indagine svolta per avere un quadro generale di un'utenza molto ampia, questo procedimento appare quello più logicamente sensato. Eventuali esigenze che non sono state prese in considerazione, o che si stanno manifestando in tempi recenti, verranno rilevate in ogni caso grazie all'inserimento di un'unica domanda aperta in cui l'utente potrà esprimersi in modo più libero e spontaneo rispetto alle domande aperte per argomenti. Inoltre, in questa domanda si prevede che confluiranno tutte le risposte che non sono pertinenti rispetto alle domande poste attualmente, ma che gli utenti scrivono in quello spazio poiché non ce ne sono altri.

Con questo intervento ci si auspica di rendere meno oneroso il processo di codifica delle informazioni e di facilitare al contempo la compilazione del questionario per gli utenti. Ci si propone di creare delle basi su cui si potranno inserire futuri nuovi interventi anche per quanto riguarda il passaggio dell'attuale questionario dal cartaceo al digitale. In particolare, ci si auspica che questo sia il primo passo per la creazione di un dialogo più completo ed equilibrato tra gli studenti e lo SBA con ricadute positive a livello generale di Ateneo.

Per riuscire a ricostruire un quadro generale del panorama delle richieste mosse dagli utenti si sono analizzate le risposte date dagli utenti alle domande aperte dei questionari degli anni 2017, 2018 e 2019. La scelta di prendere in considerazione 3 anni è stata effettuata per avere un buon numero di dati ed evitare che eventi casualmente legati

ad un anno specifico potessero influenzare drasticamente i risultati della ricerca.

Si sono effettuati due tipi di analisi: in primo luogo si è svolta un'analisi manuale ex post e successivamente un'analisi automatica con l'ausilio dei software TaLTaC2 e IRaMuTeQ.

Tramite l'analisi manuale ex post, effettuata in un file Excel, sono stati individuati i temi più ricorrenti presenti all'interno delle domande prese singolarmente. Le risposte sono state codificate come se appartenessero per intero ad una sola categoria anche quando erano presenti più suggerimenti contemporaneamente. Per attribuire una determinata categoria anziché un'altra ci si è basati sull'importanza data dall'utente (l'interpretazione si è basata sull'ordine utilizzato, sull'uso di alcuni avverbi o del maiuscolo). Questa scelta è stata presa perché l'obiettivo non era quello di offrire un'analisi del contenuto, ma di individuare eventuali temi ricorrenti. Nella prima fase di codifica si è preferito lavorare tenendo le matrici dei diversi anni separate in modo da riuscire a gestire al meglio la mole di dati. In un momento successivo le matrici sono state unite in un unico file Excel per l'elaborazione successiva.

Sempre tramite l'utilizzo di Excel si sono costruite delle tabelle che riportano il conteggio delle risposte divise nelle categorie predisposte. I limiti della classificazione manuale ex post sono in questo caso trascurabili poiché l'obiettivo è quello di individuare le tendenze generali su cui costruire delle alternative di risposta e, anche se vi possono essere state delle perdite di informazioni particolari, il lavoro su grandi numeri permette di non focalizzarsi troppo sui singoli dati a favore di un quadro più generale.

Mantenendo anche in questo caso i tre file separati, si è proceduto alla concatenazione delle celle in modo da unificare tutte le risposte appartenenti ai singoli questionari consentendo di ottenere l'equivalente di tante micro-interviste. Prima procedere all'unificazione delle 3 diverse matrici è stata aggiunta, per ciascun file, una colonna contenente l'anno di riferimento. Dopo aver unito i file si è provveduto alla formattazione del contenuto in modo che potesse essere correttamente interpretato da TaLTaC2 e si è infine salvato il lavoro in formato .txt.

TaLTaC2 (Trattamento Automatico Lessicale e Testuale per l'Analisi del Contenuto di un Corpus) è uno dei software utilizzati per l'analisi automatica del testo e permette un'analisi di corpus di grandi dimensioni per indagarne la struttura utilizzando

le basi della statistica testuale. In questo lavoro, date le caratteristiche del materiale oggetto dell'analisi, è stato utilizzato per preparare il corpus per la successiva analisi con IRaMuTeQ. I testi ottenuti infatti erano troppo brevi per consentire al software di riuscire a rilevare linguaggio specifico o lessico rilevante. È tuttavia stato possibile normalizzare e pulire il testo del corpus e creare dei segmenti ripetuti per facilitare l'individuazione di mondi semantici da parte di IRaMuTeQ.

Il corpus ottenuto è stato successivamente esportato da TaLTaC2 e formattato in modo che potesse essere letto da IRaMuTeQ. I due software necessitano di formattazioni diverse per poter interpretare, e di conseguenza analizzare, il testo e le variabili del corpus. Caricato sul software IRaMuTeQ (Interfaccia R per l'analisi Multidimensionale del testo e dei Questionari) che come dice il nome si basa sul programma R per svolgere l'analisi di corpus di grandi dimensioni ed è in grado di analizzare il contenuto semantico di un corpus. Le classi semantiche ottenute da questa analisi sono servite per avere un confronto con quanto emerso nella fase di codifica manuale.

Alcune delle riflessioni presenti in questo lavoro vengono in parte anche dall'esperienza diretta in quanto durante lo stage svolto presso l'ufficio del CAB (Centro di Ateneo per le Biblioteche) dell'Università di Padova è stato possibile partecipare a tutte le fasi della rilevazione partendo dalla preparazione fino alla sua conclusione. Avere avuto la possibilità di vedere e toccare con mano i diversi aspetti che compongono il lavoro e soprattutto avere avuto la possibilità di un confronto continuo con i rilevatori coinvolti e il personale incaricato di seguire rilevazione è stato d'aiuto per riuscire ad orientare il lavoro di modo che fosse attuabile nella situazione specifica. Non trattandosi di un'osservazione strutturata, è limitata e non supportabile da dati certi e pertanto il contributo dato rimane di tipo puramente orientativo.

4.2 – Analisi manuale

Di seguito sono riportati i dati ottenuti dalla codifica manuale ex post svolta per i 3 anni presi in considerazione. Per ogni domanda sono riportate le tabelle di conteggio contenenti le diverse categorie e il numero di risposte che esse comprendono. Vengono anche riportate, a scopo esemplificativo, alcune delle risposte date dagli utenti, esse sono state citate esattamente come sono scritte all'interno della matrice, senza alcun intervento di modifica o correzione. In seguito, i dati riportati saranno ripresi per poter formulare delle considerazioni utili per valutare gli interventi da proporre.

4.2.1 - Orari di apertura (Ka)

Questa risulta essere la domanda che ha raccolto più risposte nel corso degli anni. Com'è possibile notare in Tabella 1 gli studenti manifestano la necessità di avere a disposizione strutture con un orario di apertura più esteso.

➤ **Tabella 4.1.** *Classificazione delle risposte alla domanda sugli orari di apertura (Ka)*

Categorie	Conteggio
Prolungare l'orario di apertura	6497
Apertura durante il weekend	1279
Potenziare copertura orari in sessione	157
Prolungare l'apertura del venerdì	498
Ok/nessun suggerimento	587
Altro	215
Totale complessivo	9233

All'interno della categoria "prolungare l'orario di apertura" sono state codificate le risposte che chiedevano genericamente un ampliamento degli orari raggruppandole insieme a richieste leggermente più specifiche rispetto a dove effettuare l'ampliamento dell'orario. Infatti, non viene solamente chiesto di chiudere dopo, ma, dipendentemente dalla struttura, anche l'apertura anticipata risulta essere abbastanza citata; in altri casi si chiede che la struttura non chiuda per la pausa pranzo. Data l'eterogeneità riguardante la gestione degli orari da parte delle singole biblioteche si è deciso di comprendere dentro la medesima categoria tutte le voci già citate. Un altro motivo per cui è stata scelta l'unificazione delle diverse voci è stato dettato dalla scelta di molti utenti di rispondere scrivendo direttamente l'orario senza nessun'altra precisazione. Di seguito si riportano un paio di esempi:

"8:30 - 19:00"

"8:15/8:30 - 24:00"

Da queste risposte si capisce che viene chiesto l'ampliamento dell'orario di apertura posticipando l'orario di chiusura, ma anche l'orario di apertura potrebbe essere stato anticipato, dalla risposta non è possibile capirlo con certezza e pertanto, viste anche le precedenti considerazioni, la codifica scelta sembra quella più opportuna.

Di seguito si riporta una risposta particolare di un'utente che, nel suggerire di ampliare l'orario di apertura della biblioteca, precisa che nonostante compili il questionario ogni anno non ha mai visto azioni concrete di alcun tipo e che la mancanza di qualsiasi risposta diretta crea la sensazione che la compilazione sia inutile. Si tratta di un'osservazione interessante che, come si discuterà più avanti, riprende

"sono 5 anni che sono iscritta all'università di Padova e 5 anni che compilo questo questionario per chiedere di ampliare l'orario. Mi domando seriamente se li teniate davvero in considerazione. Una delle possibilità per ampliare l'orario almeno fino alle 19:00 può essere delegare ad un borsista delle 200 ore di rimanere, come hanno già provveduto al Liviano ed in altre biblioteche. tenete in considerazione le proposte facendovi un serio ragionamento e dare comunicazione dei motivi per cui questi suggerimenti non possono essere accolti. altrimenti sembra che non ci ascoltiate, anche se lo fate"

Alcuni utenti hanno inteso la formulazione della domanda “Orari di apertura” come riferita solamente all’orario in cui le strutture aprono effettivamente e non invece come il tempo in cui le biblioteche sono aperte al pubblico. Questo genere di risposte è stato incontrato più frequentemente nei dati provenienti dal 2019 tenuto conto del loro numero tutto sommato non così esiguo si è deciso di riportarne alcuni esempi di seguito:

“Di apertura no, forse di CHIUSURA.”

“Più che altro sarebbe meglio chiudere più tardi.”

“Orari apertura va bene così, forse si potrebbe cambiare orari di chiusura magari fino alle 19.00.”

Nonostante non si tratti di fraintendimenti che influenzano in modo sostanziale le informazioni trasmesse e la loro corretta interpretazione durante l’operazione di codifica, si tratta di costrutti che contribuiscono al rallentamento nella fase di interpretazione dei risultati. Visti i grandi numeri su cui si deve lavorare diventa naturale, per chi è incaricato di svolgere la codifica, focalizzarsi su alcune parole chiave incontrate più di frequente; sono frasi come la terza riportata qui sopra che sembrano suggerire inizialmente una codifica per poi virare bruscamente verso tutt’altro significato. Questo rende necessario che ogni singolo testo venga letto con attenzione da chi svolge la codifica e scoraggia l’utilizzo di parole chiave per selezionare una parte dei testi e rendere la codifica più immediata e meno dispendiosa. Di seguito si riportano altri costrutti che rendono più dispendioso il procedimento:

“ampliare l'orario di chiusura è impossibile visitare la biblioteca dopo i corsi fino alle 18:30, sarebbe gradito fino alle 19:00”

“prolungare l'orario di chiusura fino alle 19.00”

“non ho nulla da dire in merito agli orari di apertura. Vorrei esprimere, però, il mio più profondo disagio rispetto agli orari di chiusura, i quali mi costringono nel pieno dello studio a spostarmi in altre aule, tutte immancabilmente aperte fino a sera inoltrata”

Nella maggior parte dei casi si riesce comunque a risalire al senso messaggio che l'utente voleva trasmettere, tuttavia, vi sono alcuni casi in cui l'interpretazione viene fatta seguendo quella che è la tendenza generale percepita. In questi casi si tratta di dover interpretare quanto scritto dagli utenti in un modo che è apparentemente in pieno contrasto col significato letterale.

“prolungare orario di chiusura”

“estendere l'orario di chiusura nel periodo esami”

Come già detto, non si tratta di ambiguità che impediscono l'acquisizione del dato, il problema in questo caso è il tempo che viene impiegato poiché i testi sono dapprima inseriti nel foglio di lavoro a mano e poi letti e codificati. Queste ambiguità contribuiscono al rallentamento del lavoro e si sommano ad altri casi, sporadici, più impegnativi.

Particolarmente curiosi sono stati alcuni casi sporadici in cui l'utente sembrava lamentarsi dell'eccessiva ampiezza dell'orario di apertura di alcune strutture andando così in controtendenza rispetto alle richieste fatte dalla maggior parte degli utenti. Queste, insieme ad altri tipi di risposte, sono state inserite nella categoria altro.

“dopo aver chiesto per anni di prolungare l'orario di apertura dopo le 17:30, restare aperti fino alle 23 è eccessivo, francamente”

“non è necessario restare aperti fino a notte fonda, le persone normali tornano a casa prima”

Nella categoria “Altro” sono state inserite le risposte ritenute non pertinenti col testo della domanda, all'interno di questo insieme si nota la presenza di alcune risposte che si concentrano sul tempo di pausa concesso nella biblioteca in cui è stata fatta la rilevazione. Queste risposte sono parte di un insieme più ampio di aspetti non presi in considerazione dal questionario e per tanto non rilevati.

“Aumentare il tempo disponibile per la pausa”

“Permettere più di 15 minuti di pausa”

“Possibilità di uscita dalla biblioteca senza perdere il posto, di almeno 20-30 minuti”

Il sistema di pause che consente all'utente di assentarsi dalla biblioteca per un determinato tempo, oltre il quale il bibliotecario libera il posto occupato, non è un sistema comunemente utilizzato e pertanto risulta essere una peculiarità (sia per il suo utilizzo, sia per la sua lunghezza) di alcune strutture. Per questo motivo non compare con una numerosità sufficiente e, nella quantità di dati raccolti, finiscono per perdersi e non essere presi in considerazione.

In questa categoria si incontrano anche le trascrizioni di eventuali contenuti non testuali che vengono disegnati dagli utenti. Questo genere di risposta si incontrano molto più frequentemente nelle risposte di Kb inerenti agli spazi come si discuterà più avanti.

“Faccina sorridente”

Il significato di una faccina sorridente, un cuoricino o un pollice alzato si possono intendere come apprezzamenti favorevoli, in questo lavoro è stata operata una distinzione tra la modalità verbale e l'utilizzo delle emoji, perché l'utilizzo di queste ultime comporta alcune considerazioni interessanti e che meritano di essere quantomeno accennate più avanti nelle considerazioni sui dati.

Altre risposte presenti in questa categoria sono commenti nonsense e altri reputati troppo ambigui o non direttamente riferiti a quanto chiesto nello specifico.

“apertura serale con happy hour”

“avere un'aula studio a Padova aperta anche di notte o comunque fino a sera tardi, almeno in sessione”

In particolare, la seconda risposta esprime una più generale necessità per gli studenti di avere accesso a luoghi adibiti per lo studio subendo meno restrizioni possibile. Questo

genere di commenti si collega con quelli che chiedono l'ampliamento degli orari di apertura paragonando la realtà patavina con quella di altri atenei italiani ed europei.

“apertura nel week-end e apertura serale almeno 3 volte a settimana come in tutte le biblioteche d'Europa”

“Credo che la biblioteca dovrebbe aprire molto prima e chiudere molto dopo. In altre università ci sono biblioteche aperte fino a mezzanotte e all'estero addirittura tutta la notte. Siccome non vi sono fondi, una soluzione potrebbe essere creare un gruppo di volontari responsabili che funga da controllori.”

4.2.2 - Organizzazione degli spazi, logistica (Kb)

Il secondo blocco di risposte contiene al suo interno l'insieme di suggerimenti più vario dei sette analizzati nel presente lavoro. La richiesta che viene effettuata più spesso è quella di aumentare il numero di posti disponibili all'interno delle sale di lettura delle biblioteche. All'interno di questa categoria è interessante notare come spesso venga chiesto l'aumento dei posti disponibili insieme all'aumento dello spazio fisico tra le singole postazioni (chiedendo quindi, anche se indirettamente, l'aumento della comodità delle stesse)

Un altro problema particolarmente sentito sembra essere la mancanza di un numero sufficiente di prese elettriche per poter collegare i computer che ormai sono usati quotidianamente dagli studenti sia per prendere appunti durante le lezioni sia come supporto utilizzato per studiare il materiale fornito dai docenti. L'utilizzo del portatile e, più in generale, di dispositivi elettronici come supporto per lo studio influisce anche per quanto riguarda la richiesta di avere a disposizione una connessione wi-fi che funzioni e riesca sostenere un grande flusso di dati. Questa richiesta viene fatta sia in questo box sia in quello successivo dedicato alle postazioni informatiche, ma, come verrà poi precisato anche più avanti, sono state inserite all'interno della categoria altro.

➤ **Tabella 4.2.2.** *Classificazione delle risposte alla domanda sull'organizzazione degli spazi, logistica (Kb)*

Categorie	Conteggio
Ampliare/aggiungere posti	2152
Più prese elettriche	740
Miglioramento condizioni ambientali	347
Ok/nessun suggerimento	559
Altro	1407
Riservare i posti	136
Maggiore sorveglianza sala lettura	162
Totale complessivo	5503

La categoria “Altro” risulta essere la seconda per numerosità, questo si deve alla varietà dei suggerimenti effettivamente dati che non permette di arrivare a numeri consistenti. Si passa infatti da opinioni su come dovrebbero effettivamente essere spostati scaffali e tavoli a suggerimenti di altro tipo che non è possibile accomunare. Di seguito alcuni esempi di risposte che potrebbero essere ricondotte alla riorganizzazione degli spazi interni.

“Consiglierei una porta tra il front office e la prima sala, che è molto spaziosa e comoda [...]”

“abbattere le pareti”

“aprire la terrazza come spazio lettura”

Nonostante siano tutte riconducibili al concetto di riorganizzazione interna degli spazi, la categoria sarebbe risultata troppo eterogenea al suo interno per essere presa in considerazione nello stesso modo in cui vengono conteggiate le altre. In altre parole, avere una serie di suggerimenti che chiedono una generale riorganizzazione degli spazi non

risulta molto utile a livello generale complessivo come invece, visti anche i limiti dati dalle strutture che ospitano le biblioteche, sarebbe più sensato indagare a livello particolare il tipo di riorganizzazione richiesta per riuscire a valutare l'attuabilità dei suggerimenti e rispondere agli studenti. Fra le diverse risposte presenti in questa domanda può capitare di trovare alcuni schemi disegnati a mano dall'utente per riuscire a veicolare meglio il concetto che vuole trasmettere.

“Divisione in due sezioni A) sezione "librerie" B) sezione "lettura" (*con schemino*)”

“(disegno) se questa è la sala e la freccia indica l'entrata, le zone b8 c8 d non sono illuminate quanto la a (credo sia dovuto a come sono disposte le luci al piano terra, come riflettono sui mattoni garantendo più luminosità; l'area informatica è stupenda e perfetta (almeno per me) proprio per le luci ma magari inclinando qualche riflettore in modo diverso al piano terra ci sarebbe un po' più di luminosità, il giusto come nella zona a (evitando di appesantire troppo la vista per il buio) SCONSIGLIO di attaccare luci/neon/lampadari in quest'area, perderebbe il 90% di ciò che la rende utile e bella”

“1- eliminare 2 posti nel ponte (altrimenti è troppo stretto); 2- ruotare luci in biblioteca di circa 45-90° in senso antiorario disturbano chi è seduto nel ponte! (disegno)”

Tuttavia, data l'impossibilità di poterli spostare dentro al file Excel in cui vengono trascritte le risposte, viene annotata la presenza di uno schema ma il dato si perde in mezzo agli altri e per chi si ritrovasse a leggerle nel file diventerebbe difficile comprendere a pieno la situazione.

Un altro sottoinsieme della categoria “Altro” è costituito dai commenti sull'utilizzo degli armadietti, generalmente ritenuto un sistema scomodo e poco apprezzato, specie se si considera che molti si recano a studiare materiale proprio, presente in solamente due delle biblioteche in cui è stata svolta la rilevazione.

“La biblioteca deve essere a disposizione anche di chi è pendolare e magari è costretto a portarsi dietro zaini pesanti o valigie, quindi il servizio deve essere migliorato in quanto tutti devono sfruttare i servizi comodamente. Quindi se il problema di tale disagio non può essere rimediato da pochi armadietti gestiti dal personale della biblioteca, sarebbe più efficace per

funzionare l'entrata con il badge elettronico come in aula studio e installare un servizio di videosorveglianza come già avviene a Venezia!”

“La nuova organizzazione che prevede l'utilizzo di armadietti in cui riporre i propri effetti personali non è comoda al fine pratico: bisogna uscire ogni volta per reperire qualcosa”

“aggiungere degli armadietti. Spesso c'è posto a sedere ma non è possibile entrare poiché gli armadietti sono tutti occupati”

Di seguito si riportano altri esempi dei commenti raggruppati in questa categoria di cui è ancora possibile risalire al significato e alle intenzioni dell'utente:

“Anche se penso impossibile, sarebbe ottimo organizzare spazi dedicati alla sala lettura e spazi dedicati allo STUDIO COLLETTIVO senza essere obbligati a lasciare la sede”

“Disporre di più fotocopiatrici o ampliare lo spazio per fotocopie”

“Fotocopie e stampe dovrebbero costare meno agli studenti considerato che alla copisteria davanti al dipartimento costa meno copiare / stampare”

“Le sedie scricchiolano”

“I lavori esterni sono da fare di sabato, se possibile, per evitare rumori che disturbano lo studio personale”

Nella seguente risposta viene effettuata una critica al questionario stesso, in particolare ad una presunta mancanza di parametri di riferimento per la valutazione degli spazi (Sezione F, domanda b: organizzazione degli spazi).

“Comunque questo questionario deficiava di parametri di riferimento: es.: "scheda F" organizzazione degli spazi, in riferimento a cosa? A un ideale? Vogliamo confrontarci alle aule studio / biblioteche di Stoccarda?! Perché allora va tutto a mezzo qui... Cioè, posto così lascia il tempo che trova elaborare i dati... ogni risposta è data soggettivamente in relazione alla propria esperienza, ma se io penso a Padova i punteggi qui sono alti, se invece penso alla mia esperienza per il mondo... vabbè, io ve l'ho detto... ero in pausa...”

L'utente ha riportato le sue osservazioni in questa domanda poiché non sono previsti spazi dove poter esprimere considerazioni che non riguardino le 7 tematiche già prestabilite. Pur non essendo un caso isolato, questo genere di commenti fa parte di quelli che non essendo pertinenti alla domanda posta finiscono con l'essere inseriti nella categoria "Altro" e perdersi senza ottenere la giusta attenzione o generare una risposta.

In altri casi non si riesce proprio a risalire a quelle che potrebbero essere state le intenzioni dell'utente.

"Un po' di stabilità"

"attivare corsi di formazione"

Anche in questa domanda ci sono state delle menzioni alla durata della pausa prevista per gli utenti prima di perdere il posto in sala lettura. Una buona parte dei commenti che appartengono alla categoria "Altro" viene dai commenti su postazioni informatiche e rete wi-fi che non sono state prese in considerazione per questo blocco in particolare dato che questo genere di osservazioni viene richiesto nel blocco successivo.

È interessante notare come alcuni utenti abbiano chiesto di limitare la possibilità di entrare e di usufruire della biblioteca per studenti che non siano iscritti a corsi di studio afferenti alla disciplina della biblioteca. Questa richiesta viene effettuata sia perché in alcune strutture non è facile trovare posto, sia perché per alcune biblioteche molti libri spesso non sono prestabili, poiché ritenuti di pregio o rari e quindi non riacquistabili in caso di furto o danneggiamento, col conseguente obbligo di consultazione in sala lettura. La mancanza di postazioni libere impedisce quindi la consultazione del materiale creando non pochi disagi come testimoniano alcune risposte.

"non essendo lo spazio a disposizione molto ampio e dato il numero relativamente limitato di posti credo sarebbe utile limitare l'accesso alla biblioteca a chi ne ha veramente bisogno; alcuni testi non sono prestabili e spesso sono costretta a rinunciare a studiare o non posso lavorare a progetti e alla preparazione degli esami previsti dal mio corso. è davvero molto frustrante!"

"essendo una studentessa delle materie pertinenti alla biblioteca (Arte) trovo molto problematico il fatto che spesso debba rinunciare allo studio o alla consultazione dei testi a

causa del gran numero di studenti provenienti da facoltà non attinenti alle materie umanistiche. pregherei di prendere in considerazione il problema”

“trovo spesso il posto occupato da studenti di altre facoltà seppur debba per forza consultare i libri qui per la tesi”

Richieste di questo tipo stimolano riflessioni a vari livelli e restituiscono un tassello importante per poter ipotizzare qualcosa di più sulla situazione a livello generale che gli studenti vivono all'interno dell'ateneo.

Infine, si riportano alcune risposte in cui gli utenti dimostrano di avere a cuore le questioni ambientali legate all'ecologia e all'utilizzo oculato delle risorse.

“Vorrei far presente che non mi sembra coerente che l'università come istituzione si impegni, giustamente, in iniziative come "mi illumino di meno" e poi permetta a certi personaggi che frequentano la biblioteca di accendere i neon alle 9 di mattina con il sole fuori che splende tanto da accecare. Riterrei opportuno che il personale supervisionasse sull'effettiva necessità di accendere le luci se non strettamente necessarie. Non lo faccio io perché da studente non mi ritengo nella posizione di farlo”

“differenziata in biblioteca! È un luogo pubblico e dovrebbe rispettare le norme ecologiche”

“[...] N.B.: BIDONI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA! Siamo nel 2019 e il clima e la sensibilizzazione verso il riciclo dovrebbe essere fondamentale. I bidoni della differenziata dovrebbero essere presenti OVUNQUE”

Rispetto agli anni precedenti, il 2019 ha registrato un incremento di questo genere di richieste, riferite ad una specifica biblioteca.

4.2.3 - Postazioni informatiche (Kc)

Com'è possibile notare in Tabella 3, a differenza delle domande precedenti, la categoria col maggior numero di risposte è "Ok/nulla da segnalare" in cui sono state inserite anche le risposte di utenti che asserivano di non utilizzare il servizio.

Si può notare che rispetto alle prime due domande le risposte sono diminuite considerevolmente, questo si potrebbe spiegare col tipo di attività che gli utenti svolgono in biblioteca e col fatto che la presenza, il numero e le funzionalità delle postazioni informatiche variano in modo considerevole a seconda della particolare struttura dove ci si reca.

➤ **Tabella 4.2.3.** *Classificazione delle risposte alla domanda sulle postazioni informatiche (Kc)*

Categorie	Conteggio
Wi-Fi	171
Migliorare hardware	199
Ok/nessun suggerimento	361
Aumento postazioni	328
Altro	186
Migliorare sistema operativo	198
Totale complessivo	1443

Al secondo posto vi è la richiesta di aumentare il numero di postazioni informatiche presenti all'interno delle strutture. Per le altre categorie la differenza nella numerosità risulta minima, per questo motivo possono essere trattate quasi come fossero sullo stesso piano.

Viene generalmente chiesto un miglioramento degli hardware, in particolare la sostituzione delle macchine troppo datate o poco performanti, e l'aggiornamento dei software presenti, specie per quanto riguarda la possibilità di utilizzare software specifici,

ma si chiedono anche programmi più basilari come l'installazione della suite Open Office per poter lavorare su documenti senza riscontrare problemi di compatibilità come spesso accade aprendo un documento creato tramite Libre Office con Open office e viceversa.

Nella categoria “Altro” sono state raggruppate le risposte di vario genere per cui non è stato possibile creare una categoria dedicata a causa del loro numero esiguo. In questo gruppo sono infatti presenti richieste che scendono molto nel particolare, di seguito si riportano alcuni esempi:

“non è quasi mai possibile accedere usando id e pw in almeno 2/3 pc anche cambiando pw. Dovrebbe essere risolto al più presto, poiché crea parecchio disagio”

“dare la possibilità di prendere in prestito notebook da utilizzare negli spazi della biblioteca”

“non so il perché, ma spesso ho provato ad ascoltare registrazioni nelle postazioni informatiche con scarsi risultati, nonostante ho provato più pc. Tutti mi dicevano che è necessario scaricare degli aggiornamenti”

“numerare anche quelle in modo che le persone non debbano occupare un tavolo e poi non usufruirne mai perché il loro scopo è quello di usare il pc”

“assicurarsi della continuità del servizio. Fare in modo che gli interruttori principali ad altezza pavimento delle postazioni PC non si possano spegnere inavvertitamente coi piedi (è successo più di una volta)”

In questa categoria sono state raccolte anche risposte che proponevano di togliere o diminuire le postazioni informatiche dato che tutti o quasi gli studenti sono in possesso di un computer portatile.

“basta un pc per catalogo, per il resto praticamente tutti abbiamo il laptop personale”

“TROPPE -> ormai tutti hanno un proprio computer”

Queste risposte vanno in contrasto con quanto chiesto dalla maggioranza dei rispondenti e offre qualche spunto di riflessione. Non si tratta di un caso isolato, come si

vedrà anche nelle prossime domande, per alcuni aspetti e servizi le posizioni degli utenti sembrano dividersi in blocchi contrapposti che chiedono l'uno una cosa e l'altro il suo contrario. Chi vorrebbe l'eliminazione delle postazioni, in questo caso, fa parte di una minoranza che non riesce ad avere una propria categoria, ma, visto il numero complessivo di risposte ricevute da questa domanda, è comunque degna di essere menzionata.

4.2.4 - Personale della biblioteca (Kd)

Com'è possibile vedere in Tabella 4, anche per questa domanda la categoria più numerosa è "Ok/niente da dire".

➤ **Tabella 4.2.4.** *Classificazione delle risposte alla domanda sul personale della biblioteca (Kd)*

Categorie	Conteggio
Ok/niente da dire	662
Più cortesia/gentilezza	203
Altro	193
Più rispetto	141
Più competenza	56
Più presenti	28
Totale complessivo	1283

In generale, gli studenti chiedono maggiore cortesia, accompagnata in alcuni casi dalla richiesta di maggiore gentilezza, da parte del personale.

“maggior gentilezza e cortesia”

“maggiore gentilezza e cortesia non fanno mai male (ogni tanto è piacevole anche vedere un sorriso)”

“Un po' più di cortesia, alcune volte non sono stati disponibili nell'aiutare”

“maggior gentilezza e disponibilità, vista la quantità di volumi qui presenti, aiutare lo studente e non rispondere di arrangiarsi!”

In alcuni casi le richieste generiche di maggiore cortesia iniziano ad essere via via più specifiche riguardo a chi dovrebbe mettere in pratica il suggerimento arrivando addirittura, per una struttura in particolare, a specificare scrivendo nome e cognome delle sole persone che ritenevano cortesi e gentili.

Viene generalmente chiesta più pazienza verso chi non conosce il funzionamento della biblioteca, o ha semplicemente bisogno di aiuto, e competenza maggiore di modo da poter aiutare tempestivamente l'utente. Di seguito vengono riportati alcuni esempi, di commenti che tracciano un distinguo all'interno del personale, per una questione di privacy non saranno riportati i commenti contenenti i nominativi del personale citato.

“parte del personale si distingue per competenza, gentilezza e capacità di svolgere il proprio lavoro creando un ambiente oltre che idoneo anche piacevole. La restante parte del personale ha una imbarazzante incapacità di interagire con l'utente: salutare rispondere e cortesemente potrebbe essere un semplice modo per iniziare a migliorare l'ambiente”

“più cordialità, gentilezza, sorrisi e entusiasmo di lavorare sarebbero cose gradite. Mi riferisco al personale con più esperienza. I giovani sono sempre molto cordiali”

“Sono molto gentili (a parte il bibliotecario con il camice che dovrebbe imparare la cortesia verso gli utenti)”

Nella categoria altro sono raccolti commenti nonsense, riferimenti a blocchi di domande precedente (ed es: “idem” o “vedi nota domanda B”) e altri di vario genere, alcuni anche non pertinenti con quanto chiesto esplicitamente nella domanda.

“al bisogno e nel contesto appropriato un maggiore grado di flessibilità sempre nel rispetto delle regole”

“Distribuire meglio il personale così da aprire la domenica”

“Non rientra in questa sezione, ma sinceramente sento molto la mancanza della possibilità, esistente un po' di anni fa, di poter usufruire di tessere sostitutive in caso di dimenticanza del badge. Sicuramente è un mio limite, ma molto spesso, presa da mille cose a cui devo pensare, e tre un cambio di borsa e l'altro, lo dimentico a casa. Arrivo in biblioteca e devo tornare a casa perdendo un'infinità di tempo che potrei impiegare per studiare”

“Ok tra l'altro adoro quel suono che si sente ogni tanto (non ho mai capito a cosa serva/cosa indichi ma è molto piacevole)”

“Mi permetto di osservare la non volontà del personale che viene a comunicare la chiusura del dipartimento con un anticipo di 20 minuti e l'uscita prima dalla biblioteca avviene 5 minuti prima dell'esatta chiusura.”

4.2.5 - Patrimonio bibliografico (Ke)

In generale, gli studenti chiedono che venga ampliato il patrimonio bibliografico con particolare attenzione per i libri di didattica consigliati dai docenti in modo da poterne usufruire per la preparazione degli esami. Capita anche che qualora fossero già presenti i testi di didattica consigliati, essi siano in numero non sufficiente rispetto al numero di studenti che vorrebbero prenderli in prestito.

➤ **Tabella 4.2.5.** *Classificazione delle risposte alla domanda patrimonio bibliografico (Ke)*

Categorie	Conteggio
Aumento patrimonio (specie didattica)	457
Ok/nessun suggerimento	661
Più aggiornato	208
Altro	318
Aumentare libri per settori specifici	183
Totale complessivo	1827

Sentita sembra essere l'esigenza di avere materiale aggiornato sia per i testi di didattica sia per quanto riguarda testi di altro genere, riviste comprese. Di seguito alcuni esempi.

“aggiornare alcuni libri di testo di alcuni corsi, molte edizioni sono vecchie e i professori esigono di studiare su materiale nuovo”

“Personalmente non ho trovato testi su un filosofo contemporaneo su cui faccio la tesi. È un po' strano per una biblioteca di filosofia! Forse aggiornare il patrimonio bibliografico? Può essere un'idea.”

“Mancano nella biblioteca libri e articoli recenti. Sono presenti edizioni vecchie, e mancano le riviste degli ultimi anni. Il patrimonio bibliografico necessita di essere meglio aggiornato”

“AGGIORNARE, alcuni libri di giurisprudenza/economia sono molto obsoleti e per quanto ancora utili hanno delle parti che ad oggi sono errate ed è difficile trovarne riscontro senza dei testi più aggiornati”

Viene anche chiesto di acquisire libri o ampliare le sezioni per alcuni settori specifici che al momento sono presenti all'interno della biblioteca.

“aggiungere libri di fisica moderna”

“Aumentare testi di marketing”

“spesso non si trovano i libri relativi al proprio corso di studi perché non viene tenuta neanche una copia-beni culturali-“

Nella categoria “Altro” si raggruppano commenti di vario genere, da richieste di una migliore conservazione del materiale a commenti sul deposito di Legnaro dove

vengono mandati alcuni libri a causa della mancanza di spazio. Altri commenti sono sul sistema di catalogazione o sulla disposizione dei libri a scaffale.

“È da febbraio che aspetto "Le rime di Bembo" dal deposito... un po' troppo!”

“Maggiore attenzione con libri presi/restituiti dal prestito e con le prenotazioni da deposito.”

“nulla da segnalare, ma sarebbe ottimo poter consultare i libri liberamente senza che questi siano chiusi tutti dentro le vetrine”

Anche in questo caso si sono registrati commenti nonsense, non pertinenti e, in alcuni casi, anche veri e propri impropri.

4.2.6 – Prestito (Kf)

Come si può vedere in tabella, viene chiesta una maggior durata del tempo concesso per prendere in prestito i libri, specie quelli appartenenti alla sezione didattica per cui in molti casi è previsto un prestito breve di 15 giorni, o anche solamente notturno, e un aumento del materiale prestabile in generale comprendendo anche le riviste.

➤ **Tabella 4.2.6.** *Classificazione delle risposte alla domanda sul prestito (Kf)*

Categorie	Conteggio
Ok/nessun suggerimento	662
Aumento testi prestabili	155
Aumento durata prestito	369
Altro	398
Totale complessivo	1584

È interessante notare come, anche in questo caso, all'interno della categoria "Altro" sono stati raccolti commenti in contrasto tra loro. Alcuni chiedono di togliere le sanzioni di blocco previste per la restituzione dei libri in ritardo rispetto alla data prestabilita, secondo questa sanzione l'utente non potrà più avere accesso ai servizi della biblioteca per un numero di giorni uguale a quello del ritardo nella restituzione. Altri chiedevano invece di inasprire le sanzioni per chi restituisce in ritardo il materiale in quanto si creano situazioni di disagio per gli altri utenti che hanno la necessità di consultare i libri non restituiti. Di seguito si riportano alcuni esempi di questa situazione.

"far pagare 2 € in più in mensa agli studenti in ritardo nel prestito dei libri della biblioteca e non fare registrare gli esami se qualche prestito è in sospeso. Io stesso ho consegnato libri in ritardo ma solo per pigrizia rendendomi conto solo a posteriori del disservizio creato."

"Rimuovere i giorni di penalità in seguito al ritardo"

"Sanzioni più severe verso chi, nonostante i richiami, non restituisce i libri entro un "ritardo ragionevole" "

Anche per questa domanda si possono notare una buona varietà nelle risposte e punti di vista dati, seppur in numero minore rispetto al blocco Kb. Come già detto, risulta difficile riuscire a ricostruire un quadro generale valido per tutta l'utenza sia perché siamo in presenza di richieste contrastanti sia perché queste sono il frutto di esperienze personali degli utenti che spesso non conoscono nemmeno le motivazioni per cui alcune regole esistono.

4.2.7 - Comunicazioni della biblioteca all'utenza (Kg)

Questa domanda è quella a cui generalmente gli utenti rispondono di meno e sembra pure essere fraintesa abbastanza spesso dato che alcuni scrivono le comunicazioni che loro vorrebbero fare alla biblioteca anziché commentare quelle ricevute. Questo genere di risposta è stato raccolto nella categoria “Altro”.

Come si può notare in Tabella 4.7, più della metà delle risposte ricevute appartengono alla categoria “Ok/nessun suggerimento”

➤ **Tabella 4.2.6.** *Classificazione delle risposte alla domanda sulle comunicazioni della biblioteca all'utenza (Kg)*

Categorie	Conteggio
Ok/nessun suggerimento	663
Utilizzare modalità immediate	253
Altro	130
Far conoscere di più i servizi	44
Totale complessivo	1090

Di seguito si riportano alcuni esempi delle risposte raccolte all'interno della categoria “Altro”, compresi i casi in cui l'utente comunica qualcosa alla biblioteca anziché dare un suggerimento sulle comunicazioni ricevute.

“Uso i tappi per le orecchie”

“Raccogliere suggerimenti su acquisto materiale bibliografico”

“C'è un servizio fotocopie e stampa?”

“Il servizio Ricoh MyPrint è assolutamente deludente, ho trovato grande difficoltà nell'usarlo e non riesco ancora a fotocopiare ciò che desidero in biblioteca.”

Alle strutture viene chiesto di utilizzare vie di comunicazione immediate, essere presenti sui social con una partecipazione attiva sia per quanto riguarda comunicazioni di servizio, sia per far conoscere servizi. Gli utenti chiedono una maggiore interattività in modo da poter essere informati su tutte le possibilità e corsi offerti dalla biblioteca.

4.3 – Analisi automatica

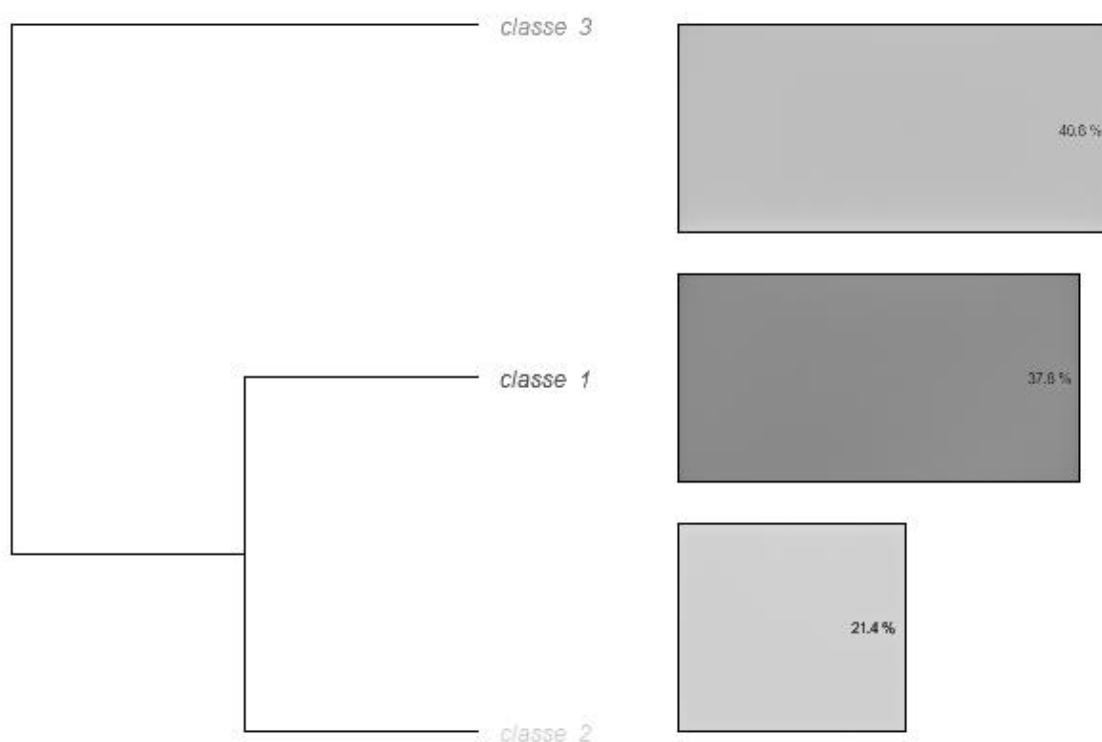
Di seguito sono riportati i dati ottenuti dall'analisi automatica svolta sul corpus assemblato dopo la concatenazione delle celle all'interno dei singoli file Excel e della loro successiva unificazione.

Dopo una prima fase di pretrattamento del corpus tramite TaLTaC2, si è proceduto con l'esportazione del file, facendo attenzione che fosse utilizzata la codifica UTF-8. Esso è stato poi aperto utilizzando Word per procedere alla formattazione del testo in modo da poter essere correttamente interpretato da IRaMuTeQ, una volta terminato il lavoro, il file è stato di nuovo salvato il formato txt.

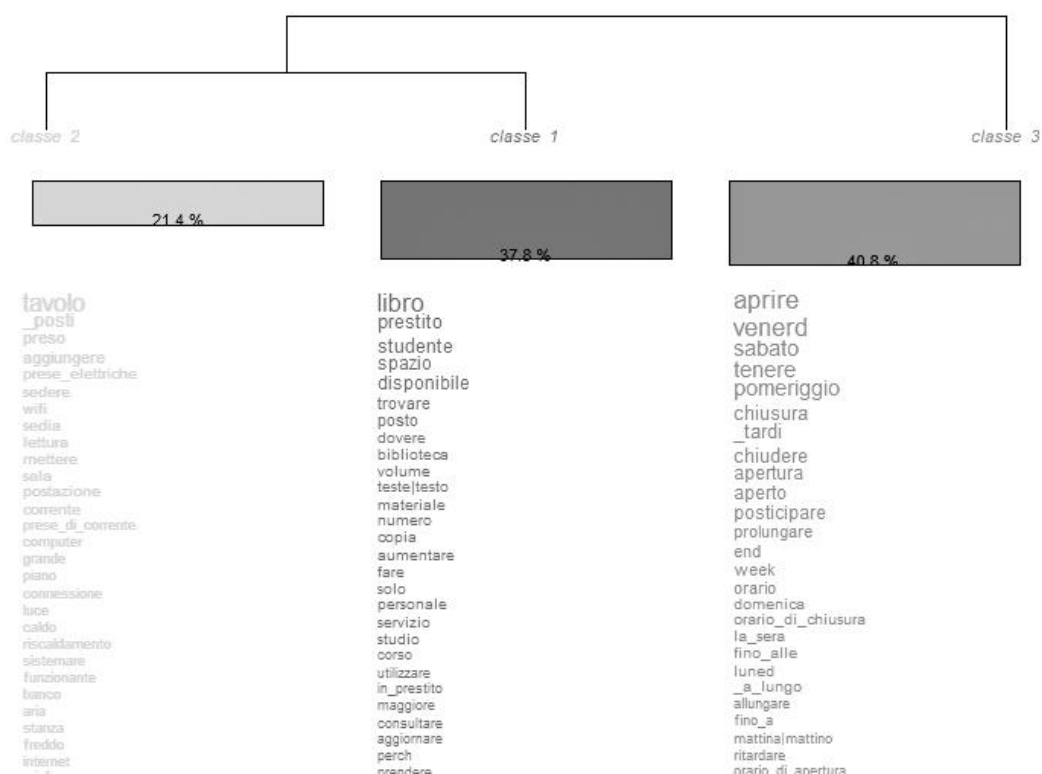
Al momento del caricamento del corpus vengono chieste una serie di informazioni tra le quali anche la lingua in cui è scritto il corpus affinché IRaMuTeQ possa utilizzare opportunamente le proprie risorse interne. Scegliendo la lingua “italiano” i risultati delle analisi con vengono restituiti in forma lemmatizzata a causa di un bug del software per cui, anche scegliendo di procedere senza la lemmatizzazione, essa viene comunque fatta. Provando a selezionare altre lingue, ad esempio l'inglese, vengono prese in considerazione anche le parole che non sono rilevanti ai fini della ricerca. Tenendo conto di questi limiti imposti da IRaMuTeQ si è scelto di procedere all'analisi impostando come l'italiano come lingua del corpus.

Ad una prima analisi dei mondi lessicali, sono state trovate 3 classi semantiche in cui il corpus si divide. L'analisi viene effettuata su frammenti di testo, pertanto le percentuali mostrate nel grafico sono riferite ai frammenti in cui il testo viene diviso.

➤ **Figura 4.3.1** – Dendrogramma delle classi.



➤ **Figura 4.3.2 – Contenuto delle classi del dendrogramma.**



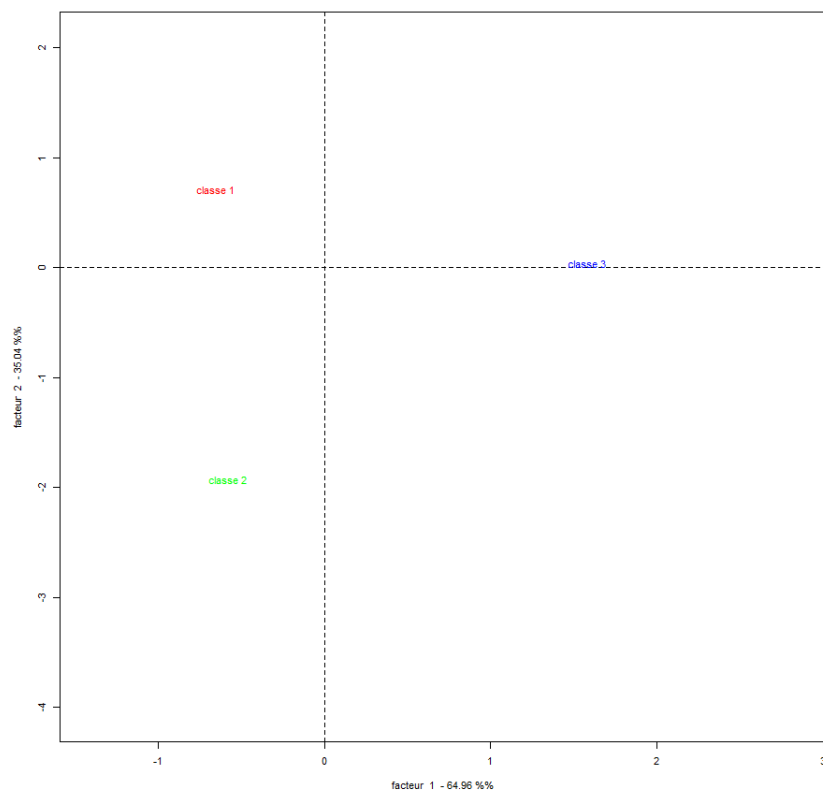
Com'è possibile vedere in *Figura 4.1*, la classe 3 costituisce un cluster semantico a parte, infatti, essa nasce da un ramo totalmente indipendente del dendrogramma. Le due classi 1 e 2, invece, nascono dallo stesso ramo e questo significa che sono costituite da un'omogeneità iniziale che va a specializzarsi successivamente.

Più nello specifico, la classe 3 comprende tutto ciò che riguarda il tempo, ingloba quindi tutte le risposte date alla domanda Ka ed eventuali riferimenti fatti agli orari negli altri blocchi e che sono pertanto andate a confluire nella categoria "Altro". La domanda riguardante gli orari di apertura è infatti quella che ha raccolto il maggior numero di risposte (che, come viene mostrato in Tabella 4.1, sono 9223) e finisce con l'avere un certo peso all'interno della totalità delle risposte.

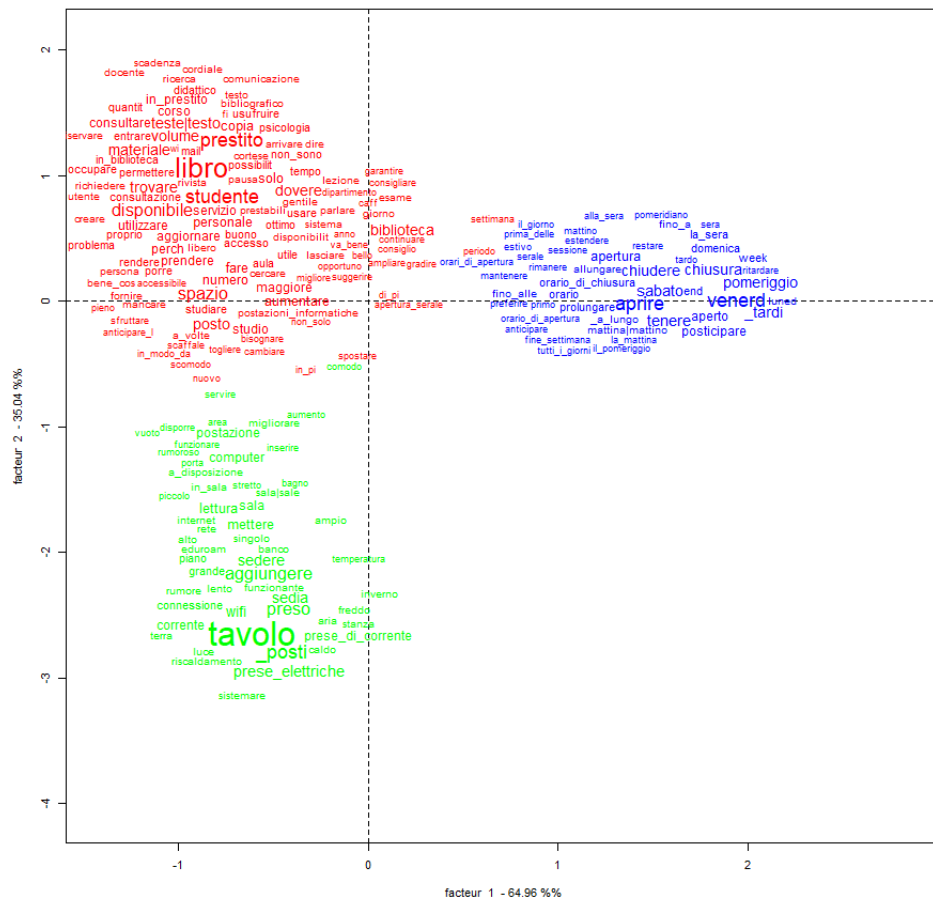
Il secondo ramo del dendrogramma comprende tutto ciò che riguarda la biblioteca distinguendosi in servizi coi quali l'utente si relaziona direttamente, ovvero coi servizi in generale (di prestito, stampa, DD/ILL e altri) e col personale stesso, raggruppati nella classe 1. Mentre, nella classe 2, sono presenti riferimenti alla biblioteca nella sua dimensione fisica, spazi, impianti, mobilio e così via.

La diversità della classe 3 è mostrata anche in Figura 4.3 in cui si può vedere che essa si colloca nella parte opposta del grafico rispetto alle altre due, mentre tutte e tre le classi occupano

➤ **Figura 4.3.3.** *Posizione delle classi.*



➤ **Figura 4.3.4.** Disposizione delle forme componenti delle tre classi.



Si sono svolte ulteriori prove chiedendo al software di fare un'analisi più approfondita dei mondi semantici per cercare di indagare la divisione interna di quelle già trovate. Tuttavia, forse a causa della lemmatizzazione forzata, ulteriori divisioni risultano parzialmente sensate per quanto riguarda le classi 1 e 2, mentre nella classe 3 si notano continue sovrapposizioni a livello lessicale che generano una parziale ambiguità. In virtù di ciò si è deciso di non scomporre ulteriormente le classi già trovate.

In generale, l'analisi automatica non ha evidenziato la presenza di elementi tralasciati durante l'analisi coi metodi classici.

4.4 – Considerazioni sui dati emersi

Come più già volte ripetuto, la domanda che ottiene ogni anno più risposte è quella sugli orari di apertura (Ka), segno che questo aspetto è particolarmente importante per gli utenti. Al secondo posto troviamo le risposte date alla domanda inerente all'organizzazione degli spazi, logistica (Kb con 5503 risposte). Questi numeri si possono spiegare col fatto che orari e spazi sono dimensioni che l'utente conosce per il solo fatto di essere entrato in biblioteca, mentre per i servizi diventa fondamentale l'utilizzo che l'utente fa della biblioteca. Infatti, secondo i dati raccolti dal questionario, la maggior parte degli studenti si reca in biblioteca per studiare materiale proprio. Ne consegue che per questi utenti i servizi offerti siano non interessanti o addirittura del tutto sconosciuti. Sempre grazie ai dati raccolti dal questionario si può notare che i servizi delle biblioteche sono maggiormente sfruttati da studenti "più maturi", mentre nelle fasi iniziali della carriera universitaria non viene fatta molta distinzione tra una biblioteca e un'aula studio. I risultati del questionario sono in linea con altri studi condotti che evidenziano come l'utenza tenda a prendere in considerazione e ad utilizzare maggiormente i servizi che ha avuto modo di conoscere nel tempo (Simmonds, Andaleeb, 2001).

In particolare, il fatto che le biblioteche siano percepite come delle aule studio potrebbe essere una delle spiegazioni per cui la domanda Kg inerente alle comunicazioni della biblioteca verso l'utenza abbia raccolto il minor numero di risposte rispetto alle altre domande. Un utente non interessato alla biblioteca non ha per primo interesse a comunicare in qualche modo con essa se non per conoscerne gli orari di servizio. Da questo deriva anche il fatto che non si presti particolare attenzione ad eventuali comunicazioni fatte dalla biblioteca.

Proprio perché non tutti gli utenti conoscono e utilizzano i servizi delle biblioteche, sarebbero utili delle domande filtro in cui viene chiesta, come prima cosa, la conoscenza e l'utilizzo dei servizi e, in caso di non conoscenza/utilizzo, evitare che all'utente venga chiesto un giudizio o un suggerimento. Questa struttura funziona particolarmente bene nel caso di questionari digitali in quanto consente di accorciare i tempi di compilazione evitando di indisporre l'utente con domande alle quali non saprebbe rispondere. Un primo passo per rendersi rilevanti agli occhi dell'utenza potrebbe essere quello di pubblicizzare

maggiormente i servizi offerti e di monitorarne il livello di conoscenza attraverso il questionario stesso.

Un questionario digitale offrirebbe la possibilità di attivare o meno alcune specifiche domande a seconda della struttura cui si fa riferimento. Il concetto che sta alla base di questo funzionamento è simile a quello di un filtro e permetterebbe di evitare di chiedere, ad esempio, un commento per le postazioni informatiche in una struttura che non ne ha o che invece presta dei portatili da utilizzare all'interno della sala lettura, chiedendo invece il giudizio e i consigli per quelle macchine nello specifico.

Un altro vantaggio del questionario digitale viene dal poter raccogliere le domande aperte direttamente all'interno di un file elettronico man mano che gli utenti inviano le risposte. In questo modo non ci sarà bisogno di impiegare giorni interi nella trascrizione di testi più o meno lunghi talvolta scritti con grafie poco chiare e per questo, in rari casi, si scrive "non leggibile" perdendo di fatto l'informazione data da quella particolare risposta o comunque parte di essa. Rimarrebbe certamente la necessità di svolgere una codifica manuale, tuttavia si tratterebbe di un notevole miglioramento rispetto alle modalità precedenti, specie se le domande aperte vengono ridotte al minimo. Una modalità digitale potrebbe consentire di evitare la somministrazione, anche se avvenuta erroneamente, ad utenti esterni non presi in considerazione per questa rilevazione in particolare e che un utente possa compilare più di un questionario per biblioteca. In fase di trascrizione delle risposte aperte è capitato di riconoscere dei fogli su cui vi erano grafie identiche contenenti risposte leggermente riformulate, ma dallo stesso significato. Dall'esperienza avuta sul campo, si è avuto modo di osservare che molti utenti non interessati alla compilazione abbandonavano il questionario in giro per la biblioteca, lo portavano a casa oppure lo utilizzavano per scarabocchiare qualche appunto. Questo è sicuramente uno spreco per le risorse dell'Ateneo in quanto per quei fogli persi sono stati spesi soldi senza avere il ritorno sperato. Uno degli svantaggi dei questionari digitali è il fatto che l'utente possa semplicemente ignorare la richiesta di compilazione, mentre risulta un po' meno facile ignorare una persona che consegna qualcosa da compilare e che rimane sul tavolo a fare da promemoria anche nel caso in cui la compilazione avvenisse molto tempo dopo rispetto alla consegna.

Riprendendo quanto detto nel primo capitolo (Par. 1.3), la fiducia si lega alla soddisfazione delle parti coinvolte (Mazzei, 2004; Adinolfi, Esposito De falco, 2014) e

di conseguenza alla customer satisfaction. Diventa quindi fondamentale riuscire a monitorare la situazione in modo efficace cercando di coinvolgere il più possibile gli utenti, ma l'impresa sembra tutt'altro che semplice. I questionari stanno diventando uno strumento sempre più diffuso ed è plausibile pensare che gli utenti possano essere infastiditi da un'ennesima richiesta di compilazione. Durante l'indagine di quest'anno è capitato che durante le tre settimane di rilevazione fosse uscito un altro questionario da compilare in modalità digitale che è stato spesso confuso dagli utenti con quello sulla customer satisfaction nelle biblioteche. In molti, infatti, alla richiesta di compilare il questionario rispondevano confusi di averne già fatto uno online contenente domande simili, alcuni hanno mostrato un atteggiamento molto seccato e si sono rifiutati di collaborare. La presenza di molti questionari da compilare potrebbe non essere il solo fattore che spinge gli utenti a rifiutare di portare un loro contributo, dietro a questo atteggiamento potrebbe esserci anche una sensazione di non ascolto percepita dagli stessi. Ricordando la risposta di un'utente riportata all'interno del sotto Paragrafo 4.2.1, gli utenti hanno l'impressione che quanto scritto nel questionario non venga preso in considerazione poiché, oltre a non vedere cambiamenti di alcun genere, non hanno ricevuto alcuna risposta in merito alle loro richieste. Questa risposta è interessante in quanto tutti i rilevatori hanno riportato di casi, talvolta numerosi, in cui l'utente rifiutava di compilare il questionario dopo che per anni la compilazione non aveva prodotto alcun tipo di risultato. Particolarmente significativo è stato un episodio in cui, all'interno sede molto piccola di una delle biblioteche oggetto della rilevazione, tutti e 15 gli utenti presenti in sala hanno rifiutato in modo poco garbato di compilare il questionario dimostrando un atteggiamento molto ostile non solo verso la rilevazione ma verso il rilevatore che era di turno quel giorno. Per evitare il generarsi e successivo diffondersi di questo genere di malumori, maggiore peso deve essere dato alla fase di restituzione dei dati cercando di far arrivare agli utenti delle risposte che siano pertinenti e complete. Inoltre, quando vengono effettivamente apportate delle modifiche di qualsiasi tipo, soprattutto per aspetti ritenuti rilevanti dagli utenti, bisogna accertarsi che la notizia emerga perché, se i cambiamenti vengono effettuati, ma non sono percepiti non produrranno l'effetto positivo sperato.

Di seguito si riportano le considerazioni fatte per la domanda Ka nello specifico e alcune proposte per la strutturazione della domanda che la sostituirebbe. Prima di tutto,

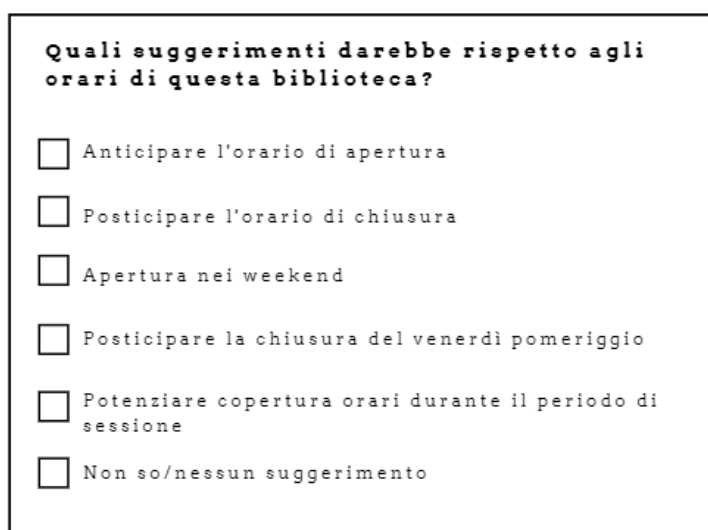
bisogna considerare che buona parte degli studenti dell'Università di Padova è costituita da pendolari o fuorisede, per loro, anche se per ragioni diverse, gli orari in cui potersi recare in biblioteca per studiare o usufruire dei servizi diventano una questione particolarmente importante per una serie di ragioni. Pensando alla routine di uno studente universitario, i ritmi sono per la maggior parte scanditi dall'orario delle lezioni cui talvolta può aggiungersi la presenza di un lavoro per aiutarsi nel sostentamento economico. Per uno studente fuorisede che condivide casa con altre persone è plausibile pensare che, in alcune circostanze, lo studio fuori casa sia l'opzione migliore da seguire. Vi possono essere anche ragioni legate alle preferenze personali e che si senta la necessità di studiare in biblioteca perché ritenuto un luogo privo, o quasi, di distrazioni. Questi fattori non fanno solo sì che venga chiesto un generale ampliamento degli orari di apertura, ma che venga pure chiesto di tenere aperto durante il fine settimana in modo da permettere a chi ne ha bisogno di sfruttare il tempo che negli altri giorni sarebbe occupato dalla presenza dei corsi. In alcuni casi la copertura maggiore viene richiesta per il periodo delle sessioni d'esame in cui, a causa della sospensione delle lezioni, le biblioteche sono generalmente sempre al completo. Interessante è il confronto che viene fatto con gli orari delle altre biblioteche europee per cui è prevista l'apertura anche per tutta la notte, tanto che alcuni chiedono un orario di apertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La richiesta di ampliamento degli orari di apertura finisce col legarsi alla domanda relativa agli spazi.

Per quanto riguarda questa domanda è plausibile pensare alla creazione di alternative che riprendono le categorie segnate in *Tabella 4.1*. In questo caso le alternative sarebbero: prolungare l'orario di apertura; apertura durante il weekend; potenziare copertura orari in sessione e prolungare l'apertura del venerdì pomeriggio. Tuttavia, essendo i suggerimenti pensati per le singole strutture, avere una categoria che proponga un ampliamento generico dell'orario di apertura potrebbe essere giudicato non soddisfacente. In questo caso, si potrebbe incorporare quest'alternativa ottenendo così due alternative: “aprire prima” e “chiudere più tardi”.

È bene tenere a mente che la precedente formulazione di questa domanda, ovvero “orari di apertura”, aveva generato un'ambiguità inaspettata spingendo alcuni utenti a specificare che gli orari di apertura erano buoni, e che il problema era costituito dagli orari di chiusura. Si potrebbe utilizzare una formulazione diversa spostando la nuova domanda in modo che segua immediatamente la domanda A della Sezione F, dove viene

chiesto il grado di soddisfazione per gli orari di apertura della biblioteca. Si potrebbe chiedere: “quali suggerimenti darebbe rispetto agli orari di questa biblioteca?”.

➤ **Figura 4.4.1.** Esempio di come potrebbe essere strutturata la nuova domanda chiusa riguardante gli orari di apertura.



Quali suggerimenti darebbe rispetto agli orari di questa biblioteca?

- ☐ Anticipare l'orario di apertura
- ☐ Posticipare l'orario di chiusura
- ☐ Apertura nei weekend
- ☐ Posticipare la chiusura del venerdì pomeriggio
- ☐ Potenziare copertura orari durante il periodo di sessione
- ☐ Non so/nessun suggerimento

In Figura 4.4.1 è riportato un esempio di come potrebbe presentarsi la nuova domanda chiusa riguardante gli orari di apertura delle biblioteche secondo i dati emersi e le considerazioni fatte qui sopra.

Analizzando le risposte della domanda Kb, emerge che gli studenti chiedono di avere più posti a disposizione per poter studiare all'interno delle biblioteche.

Una cosa che ha attirato l'attenzione è stata la presenza di richieste riguardo la limitazione delle entrate alle biblioteche da parte di studenti che studiano materie non afferenti alla biblioteca. In alcune strutture la mancanza di posti in biblioteca e la necessità di utilizzare forzatamente il materiale all'interno della sala lettura ha generato delle dinamiche di risentimento verso chi si reca in biblioteca per studiare materiale proprio impedendo così a chi ne ha bisogno di utilizzare un servizio e di studiare. Da una parte c'è chi necessita di studiare in biblioteca per forza, dall'altra c'è chi non ha alternative valide e usa la regola del chi primo arriva meglio alloggia. La divisione in “fazioni” talvolta culmina con

battibecchi e insulti tra studenti sui social network finendo così per ricalcare alcuni famosi stereotipi e sancire una divisione tra gli studenti stessi. Se per una buona parte di loro, infatti, la divisione tra corsi veri e propri e “scienze delle merendine” è un semplice gioco di cui ridere, per alcuni altri ci potrebbero essere retropensieri di vario tipo e, in questi casi, l’università stessa potrebbe essere indirettamente danneggiata da questo tipo di atteggiamenti. Questo problema di competizione accesa per i posti in biblioteca nasce principalmente dalla mancanza di un numero sufficiente di strutture che possano ospitare il grande numero di studenti che ogni giorno frequentano l’università di Padova, questa mancanza è evidenziata anche dalla classifica del Censis, riportata nel Paragrafo 1.4.

In questa domanda sono state scritte delle risposte contenenti anche schemi e disegni che col successivo inserimento all’interno dei fogli sono andati “persi” insieme alle emoji e altri simboli utilizzati per veicolare il messaggio della risposta. A tal proposito risulta interessante notare che un pollice in su, una faccina che ride e un cuore possono essere interpretati con un “va bene” e quindi essere codificati come apprezzamenti favorevoli. Tuttavia, ognuno di questi simboli veicola una sfumatura diversa, un cuore è certamente più “caloroso” rispetto ad una faccina che ride o ad un pollice in su. Interessante è anche notare come, per alcuni, rispondere con pollice alzato ad un messaggio ricevuto serva per trasmettere un assenso scocciato o spiccio. Oggi, si tende a comunicare molto tramite l’utilizzo di emoji, GIF, eccetera e alcuni utenti hanno preferito disegnare una risposta anziché scrivere il suo corrispettivo, così facendo però si perde un po’ della sfumatura che, forse, volevano veicolare con l’utilizzo o meno di un determinato simbolo.

In questa domanda si sono raccolte anche richieste di fare più attenzione all’ecologia e non stupisce questa tendenza dopo il fenomeno Greta Thunberg e l’ascesa di altri movimenti meno conosciuti come zero waste e plastic free che stanno prendendo piano piano sempre più piede anche in Italia. Con la presa di consapevolezza degli utenti sui problemi legati all’ambiente e sull’impegno per essere sostenibili anche nel quotidiano diventa naturale che l’università debba dare il buon esempio. Questo genere di cambiamenti nella sensibilità dell’utenza possono riguardare diversi aspetti ed è bene monitorare la situazione in modo da giocare d’anticipo ed essere percepiti come al passo coi tempi e con le esigenze dell’utenza.

➤ **Figura 4.4.2.** Esempio di come potrebbe essere una nuova domanda chiusa con le alternative ottenute dall'analisi.

Quali suggerimenti darebbe rispetto agli spazi di questa biblioteca?

☐ Aumentare il numero dei posti

☐ Aumentare le prese di corrente

☐ Più pulizia/cura dei bagni

☐ Migliorare condizioni ambientali (luce, temperatura, ricambio aria)

☐ Migliorare la rete Wi-Fi

☐ Non so/nessun suggerimento

Come si può vedere anche in *Figura 4.4.2*, per una nuova domanda chiusa sugli spazi, seguendo le categorie presenti in *Tabella 4.2*, inserendo la domanda dopo la B della *Sezione F*, si otterrebbero le seguenti alternative: ampliare/aggiungere nuovi posti, più prese elettriche, più pulizia bagni, migliorare Wi-Fi, migliorare condizioni ambientali (aria, luce, temperatura). L'alternativa sul Wi-Fi è stata spostata in questa domanda poiché, nel caso in cui fossero presenti dei filtri e l'utente non utilizzasse le postazioni informatiche, non troverebbe lo spazio dedicato per fare tale segnalazione. Inoltre, con l'attuale divisione dei blocchi di suggerimenti, molti utenti hanno deciso di segnalare la questione all'interno di questo spazio. Non sono state prese in considerazione le categorie "riservare i posti" e "maggiore sorveglianza della sala lettura" dato che, per la prima, l'adozione di Affluences, con la conseguente possibilità di prenotazione di alcuni posti per la consultazione del materiale presente in biblioteca, ha cambiato in parte la situazione iniziale. Potrebbe essere un aspetto che necessita di essere meglio indagato in relazione all'app stessa. Per quanto riguarda la seconda categoria tralasciata, la sorveglianza sembra più pertinente ai compiti del personale delle biblioteche e, anche in questo caso, si dovrebbe tenere conto che ci potrebbero essere delle distinzioni da fare nel momento in cui si volesse indagare l'efficacia del nuovo sistema di prenotazione dei posti.

Sulle postazioni informatiche e sul loro utilizzo emerge ancora di più una sorta di contrapposizione tra gli utenti. Se in molti chiedono che esse vengano aumentate e migliorate, altri chiedono che vengano rimosse in quanto ogni persona è dotata di un proprio PC. Queste contrapposizioni sono date dalla visione personale di ciascuno che spesso non prende in considerazione l'esistenza di realtà molto diverse dalla propria. In questi casi diventa fondamentale comunicare con l'utente cercando di motivare le decisioni e il funzionamento di certe strutture.

- **Figura 4.4.3.** Esempio di come potrebbe essere la domanda chiusa riguardante le postazioni informatiche.

Quali suggerimenti darebbe rispetto alle postazioni informatiche presenti in questa biblioteca?

☐ Aumentare il numero delle postazioni

☐ Aggiornare il sistema operativo

☐ Migliorare gli hardware

☐ Non so/nessun suggerimento

Per la domanda Kc, come per le altre, sarebbe opportuno chiedere dei suggerimenti dopo che l'utente ha espresso un giudizio in merito. In questo caso, essendo un servizio, la nuova domanda dovrebbe essere unita alla domanda b della *Sezione H*. Come già accennato precedentemente, l'utilizzo di un filtro nel caso di un questionario digitale permetterebbe di evitare di porre questa domanda anche a chi si trova in una biblioteca che non ha postazioni informatiche. Com'è possibile vedere anche in figura, le alternative potrebbero essere: aumentare numero postazioni, migliorare Hardware, aggiornare software. Si potrebbe anche aggiungere un'alternativa in cui si fa riferimento all'installazione di programmi particolari a fini didattici (autocad, spss, eccetera). In questo caso, oltre alla presenza delle postazioni, bisognerebbe conoscere l'utilizzo che ne viene fatto.

Per la domanda Kd, una volta che sono state valutate cortesia, disponibilità e capacità di dare informazioni utili, si potrà passare alla richiesta di suggerimenti. In questo caso, le alternative di risposta potrebbero essere: più cortesia, maggior competenza, più disponibilità, rispetto del silenzio, più presente per sorvegliare la sala. Quest'ultima alternativa si ricollega col discorso iniziato nelle righe precedenti. La sorveglianza potrebbe essere scomposta in modo che sia possibile segnalare la necessità che il personale sia più presente per vigilare sul rispetto delle regole come il silenzio o lo sfioramento del tempo concesso per la pausa in un modo che sia distinguibile dalla gestione delle prenotazioni tramite Affluences.

➤ **Figura 4.4.4.** Esempio di come potrebbe essere la nuova domanda sul personale della biblioteca tenendo presenti i dati emersi dall'analisi manuale.

Quali suggerimenti darebbe rispetto al personale di questa biblioteca?

☐ Maggior cortesia

☐ Maggior competenza

☐ Maggior rispetto del silenzio in sala

☐ Maggior sorveglianza della sala lettura

☐ Non so/nessun suggerimento

Per quanto riguarda il patrimonio bibliografico, spesso gli studenti lamentano della mancanza dei libri che i docenti adottano durante i loro corsi o del loro numero inadeguato rispetto alle necessità. È opportuno tenere a mente che a rispondere a questa domanda sono gli utenti che più ricorrono alle risorse della biblioteca e buona parte di essi si trova verso le fasi mature/finali della loro carriera da studente e quindi una minoranza. Tenendo conto di quanto visto qui sopra, le diverse alternative di risposta potrebbero essere: aumento dei libri didattica, più aggiornato, aumentare libri per settori specifici. Per

quest'ultima alternativa si potrebbe prevedere uno spazio in cui specificare il settore o il libro in questione. Per quanto riguarda l'utilizzo dei depositi e i suggerimenti in merito, bisognerebbe selezionare gli aspetti da indagare tenendo presenti quali sono eventuali limiti alle modifiche che si possono fare per venire di più in contro alle esigenze dell'utenza. In caso di scarsa modificabilità della situazione diventa fondamentale cercare un confronto con gli utenti in modo da renderli partecipi di quali sono i vincoli cui si è sottoposti e quali possono essere, invece, le misure da mettere in campo.

- **Figura 4.4.5.** Esempio di come potrebbe essere una nuova domanda riguardante il patrimonio bibliografico delle biblioteche.

Quali suggerimenti darebbe rispetto al patrimonio bibliografico di questa biblioteca?

☐ Aumentare il numero dei libri di didattica

☐ Avere testi più aggiornati

☐ Aumentare il numero dei testi per settori specifici (specificare:.....)

☐ Non so/nessun suggerimento

Per quanto riguarda il prestito, non è possibile prendere in considerazione fra le ipotesi di alternative tra cui scegliere il suggerimento ricorrente di togliere i giorni di penalità a seguito del ritardo nella restituzione dei libri in quanto queste sono decisioni prese per scoraggiare comportamenti scorretti. Per lo stesso motivo non c'è posto per alternative che chiedano inasprimenti delle sanzioni: queste sono decisioni che vanno prese nel modo e nel tempo opportuno da chi è competente. Sarebbe opportuno che ciò venisse spiegato a voce al verificarsi di questo genere di situazioni.

Anche in questo caso, bisognerebbe capire quali aspetti del prestito possono essere modificabili, e in che misura, per riuscire a stabilire delle alternative che portino informazioni utili, prendendo in considerazione richieste attuabili, partendo dalle risposte

già date o utilizzando modalità diverse per raccogliere nuovi dati. In questo caso, le alternative secondo le risposte date sarebbero solamente due: aumento dei testi prestabili e aumento della durata del prestito.

La domanda Kg, così come formulata, risulta essere forse un po' troppo generica e la si potrebbe sostituire con domande più mirate a seconda delle esigenze. Si potrebbe chiedere se vengono seguiti i profili social delle biblioteche e quanto sono ritenuti interessanti/utili, si potrebbe anche chiedere un'opinione su Affluences rilevandone la popolarità tra gli studenti in modo da capire se e quanto farla diventare uno strumento di ausilio per la rilevazione. Le domande di questo tipo possono essere cambiate spesso dipendentemente alle azioni messe in campo in un dato periodo e alla necessità di misurare l'efficacia di certe azioni rispetto ad altre.

Nel 2019 si è assistito ad una vera e propria conquista di Instagram da parte di alcuni divulgatori, più o meno famosi, che utilizzano i loro profili e le stories per compiere una parte della loro attività divulgativa. Questo fenomeno, oltre ad essere estremamente interessante, potrebbe essere studiato per capire quali sono i fattori che spingono le persone a seguire con passione i divulgatori. Visto il grande numero di studenti iscritti all'Università di Padova, è ragionevole pensare che fra di loro vi possano essere persone che già seguono almeno una parte dei divulgatori. Fra più seguiti e conosciuti spicca Dario Bressanini, chimico e ricercatore presso il Dipartimento di Scienze di Alta Tecnologia (DISAT) dell'Università degli studi dell'Insubria a Como, che è considerato il pioniere della divulgazione sul web Italia, oltre al profilo Instagram egli gestisce anche un canale YouTube. L'Università di Padova da anni collabora nella realizzazione del CICAP-Fest, il festival della scienza e della curiosità che quest'anno ha ospitato anche Piero Angela considerato il padre della divulgazione italiana. Sarebbe interessante sviluppare nuove modalità di collaborazione con i divulgatori di diversi settori disciplinari per fornire dei contenuti in più all'utente. In questo modo, anche solo facendo dei riferimenti a divulgatori delle diverse discipline o alle scoperte più recenti, una parte degli utenti potrebbe essere genuinamente interessata ai contenuti proposti e avvicinarsi alla biblioteca riuscendo a distinguerla in modo più netto possibile da un'aula studio. Non solo, nel caso in cui i nuovi contenuti proposti fossero ritenuti interessanti è possibile che a seguire i social delle biblioteche dell'Università di Padova non siano solo gli studenti iscritti, ma anche altri studenti di altri atenei permettendo così a Unipd di essere ancora

più conosciuta ed associata alla divulgazione e innovazione scientifica. In altri paesi le biblioteche più grandi ed importanti utilizzano da tempo i canali social per operare una specie di divulgazione attirando iscritti dalle diverse parti del mondo e mantenendo una certa reputazione a livello globale. L'obiettivo è quello di rendersi interessanti per gli utenti e creare con loro una relazione nel tempo in cui la biblioteca, e l'Università di conseguenza, si dimostra vicina alle nuove tendenze e vi partecipa attivamente. Inoltre, la curiosità generata dalla divulgazione trova il suo naturale approfondimento nel materiale posseduto dalle biblioteche universitarie stesse, considerate il luogo per antonomasia dove uno studente può trovare le risorse necessarie per acquisire nuove conoscenze in settori specifici (Simmonds, Andaleeb, 2001).

L'inserimento di una nuova domanda aperta in cui si lascia piena libertà all'utente permette di raccogliere i suggerimenti che non sono stati presi in considerazione dalle alternative proposte compresi quelli che erano esclusi anche dalla precedente struttura. Ci si aspetta che in questo spazio possano essere inseriti anche punti di vista molto più variegati e influenzati dalle caratteristiche personali. Inoltre, sarebbe un ottimo modo per monitorare l'insorgenza di nuove esigenze nel corso del tempo.

Il questionario digitale risulta più indicato per consentire l'acquisizione delle risposte in modo più veloce evitando perdite di informazione, seppur trascurabile, data dalla non interpretazione di alcune grafie. Rimarrebbe in sospeso la codifica delle risposte raccolte, ma è un aspetto che si potrà valutare in seguito anche a seconda del genere di risposte raccolte.

In seguito alle modifiche proposte andrebbe ripensato anche l'intero layout del questionario tenendo conto dell'interfaccia che dovrà adattarsi non solo alla nuova disposizione delle informazioni, ma soprattutto ad un eventuale cambiamento del mezzo utilizzato (Nicoletti, Rumiati, 2006).

Conclusioni

Dopo aver cercato di analizzare e inquadrare i risultati ottenuti nella fase di analisi è possibile riprendere gli obiettivi iniziali e provare a formulare delle conclusioni che tengano conto anche di possibili sviluppi futuri. L'analisi automatica non ha rivelato la presenza di eventuali altre categorie non rilevate durante l'analisi manuale, specie in riferimento alle categorie "Altro".

Le alternative proposte nel paragrafo precedente costituiscono una traccia, una base su cui potranno essere effettuati ulteriori interventi in futuro. Con queste modifiche proposte ci si aspetta che l'acquisizione dei dati del questionario sia più veloce e meno dispendiosa a prescindere dal fatto che esso rimanga cartaceo o venga trasferito in digitale. Infatti, anche per il questionario cartaceo, pur rimanendo la necessità di ricopiare i dati a mano, si tratterebbe di una sola domanda e l'ammontare delle risposte acquisite sarebbe comunque inferiore rispetto a quello attuale.

Per evitare che l'utente abbia la sensazione che gli vengano poste le stesse domande più volte, si ritiene più opportuno unire la sezione F insieme alle nuove domande ottenute della sezione K e anche della sezione H. In questo modo, dopo aver espresso il proprio giudizio su un determinato aspetto, sarà possibile chiedere se l'utente ha dei suggerimenti da dare tra le alternative proposte. Alcune ripetizioni presenti nella Sezione H potrebbero essere tolte, almeno per quanto riguarda la sala di lettura. Tuttavia, il focus di questo lavoro era la Sezione K e il suo nuovo collocamento all'interno del questionario, ne consegue che eventuali altre modifiche debbano essere pensate non solo in rapporto all'unione delle diverse sezioni, ma anche dalle future modalità di somministrazione del questionario e dei supporti impiegati.

Le nuove domande saranno chiuse a scelta multipla, dove ogni alternativa diventa una variabile indipendente. Alle alternative di risposta individuate e discusse nel paragrafo precedente, ne verrà aggiunta un'altra prendendo in considerazione il fatto che l'utente, almeno in quel momento, potrebbe non avere niente da dire o non essere d'accordo con nessuna delle alternative proposte, la dicitura potrebbe essere "non so" o "nessun suggerimento".

Mentre per orari e spazi è plausibile pensare che tutti gli utenti possano dare una valutazione e avere qualche suggerimento da dare, per altri servizi della biblioteca potrebbe essere necessario mettere un filtro in modo che non si esasperi l'utente con domande cui non sa rispondere. Come già detto, questo consentirebbe anche di attivare o disattivare alcune domande in base alla sede della struttura. Potrebbe infatti essere superfluo chiedere delle postazioni informatiche in biblioteche che non ne sono provviste e potrebbe invece essere utile aggiungere domande diverse a seconda del contesto specifico riuscendo a mantenere una struttura generale valida per tutti ma tenendo comunque conto dell'eterogeneità delle strutture. Uno dei possibili modi per gestire questo filtro potrebbe essere quello di aggiungere un'alternativa in più alle domande che chiedono il giudizio sui servizi che segnali il loro non utilizzo e che consenta all'utente di bypassare le domande sui suggerimenti rendendo anche più veloce la compilazione del questionario stesso. I filtri sono utilizzabili anche per i questionari cartacei, ma possono essere fonte di errori per i rispondenti nel momento in cui intervengono altri fattori di distrazione.

Come si era già detto anche nella discussione del capitolo precedente, la domanda Kg andrebbe sostituita con altre più mirate per riuscire ad avere un riscontro delle attività svolte dalle biblioteche. Vista la recente entrata in scena di Affluences si potrebbe pensare di indagare la diffusione dell'app e il giudizio rispetto alla sua utilità in modo da poter valutare future azioni tramite l'app stessa.

Uno dei limi di questo lavoro di ricerca è senza dubbio la mancanza, dovuta alla scarsità di tempo e di risorse, di una fase in cui viene testato il prototipo di un questionario ottenuto integrando le modifiche suggerite su un campione di studenti. In questo modo si possono individuare eventuali correzioni da apportare integrandole coi suggerimenti proposti tenendo anche conto di quelle che sono le esigenze per la committenza. Infatti, ricordando la più volte citata ambiguità della dicitura "orari di apertura" che è emersa in modo inaspettato, ci potrebbero essere nuovi tipi di ambiguità o difficoltà di altro genere. Non bisogna dimenticare che spesso i questionari possono essere compilati in modo sbrigativo e senza che venga prestata sufficiente attenzione da parte dell'utente e questo influenza anche i processi di ragionamento e riflessione. Dalla nuova domanda aperta potrebbero arrivare in futuro nuovi indizi su quali sono le necessità dell'utenza permettendo di prendere in considerazione

Il miglioramento del questionario e delle modalità di restituzione dei dati non assicurano, da soli, una maggiore partecipazione e coinvolgimento degli utenti. In certi casi esistono fattori legati alle caratteristiche personali di ciascun individuo, che possono rendere vani i tentativi di suscitare l'interesse. Tuttavia, pur tenendo conto dei limiti dati, è ragionevole pensare che tramite un miglioramento continuo nel modo di rapportarsi con l'utente si possa arrivare, col tempo, a coinvolgere maggiormente buona parte dell'utenza. Ci si auspica che questo sia il primo passo verso la creazione di un percorso con l'obiettivo di mettere in moto un circolo virtuoso che generi nel tempo un aumento della reputazione e della fiducia degli utenti verso le biblioteche e, di conseguenza, verso l'Ateneo stesso.

Appendice A: il questionario



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Indagine sulla soddisfazione degli utenti
delle biblioteche dell'Università di Padova (anno 2019)

Sede: 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0

«M_0010000»

A. Indicare il proprio ruolo		<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Dottorando, specializzando, perfezionando, tirocinante	<input type="checkbox"/> Titolare di borsa di studio o assegno di ricerca											
B. Se è studente, a quale Università, Scuola o corso di studi appartiene?															
B.1 Università di:		<input type="checkbox"/> Padova	<input type="checkbox"/> Altro (specificare:.....)												
B.2 Scuola:		<input type="checkbox"/> Agraria e Medicina Veterinaria	<input type="checkbox"/> Giurisprudenza	<input type="checkbox"/> Ingegneria											
		<input type="checkbox"/> Medicina e Chirurgia	<input type="checkbox"/> Psicologia	<input type="checkbox"/> Scienze											
		<input type="checkbox"/> Scienze umane, sociali e del patrimonio culturale	<input type="checkbox"/> Economia e Scienze Politiche												
B.3 A quale tipo di corso è iscritto		<input type="checkbox"/> Laurea triennale	<input type="checkbox"/> Laurea Magistrale o specialistica												
		<input type="checkbox"/> Laurea magistrale o specialistica (ciclo unico)	<input type="checkbox"/> Altro												
C. Da quanti anni è iscritto a questo Ateneo?															
	1	2	3	4	5	6	>6								
D. Quante volte si reca in questa in biblioteca di solito?															
<input type="checkbox"/> Ogni giorno o quasi		<input type="checkbox"/> Ogni 2-3 giorni		<input type="checkbox"/> Circa una volta a settimana											
<input type="checkbox"/> Almeno una volta al mese		<input type="checkbox"/> Meno di una volta al mese													
D.1 Per quale motivo oggi si è recato in biblioteca? (Segnare tutte le risposte appropriate)															
<input type="checkbox"/> Consultare materiale della biblioteca		<input type="checkbox"/> Navigare in internet (email, consultazione siti di interesse personale)													
<input type="checkbox"/> Studiare materiale proprio		<input type="checkbox"/> Prendere in prestito materiale della biblioteca													
<input type="checkbox"/> Fare ricerche bibliografiche su fonti cartacee		<input type="checkbox"/> Richiedere fornitura di articoli e/o libri da altre biblioteche													
<input type="checkbox"/> Fare ricerche bibliografiche su fonti elettroniche		<input type="checkbox"/> Incontrare altre persone		<input type="checkbox"/> Altro (Specificare.....)											
E. Indichi con un voto da 1 a 10, il suo grado di soddisfazione complessivo sui servizi di questa biblioteca															
MIN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX				
F. Relativamente a questa biblioteca, indichi con un voto da 1(min) a 10(max) il suo grado di soddisfazione su ciascuno degli ASPETTI elencati:															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
a) Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
b) Organizzazione degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
c) Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
d) Capacità del personale di dare informazioni utili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
e) Facilità di reperire volumi o articoli necessari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
f) Copertura disciplinare del materiale bibliografico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
G. Tra gli ASPETTI che ha appena valutato quali sono i due che lei reputa più importanti?															
a) <input type="checkbox"/> b) <input type="checkbox"/> c) <input type="checkbox"/> d) <input type="checkbox"/> e) <input type="checkbox"/> f) <input type="checkbox"/>															
H. Relativamente a questa biblioteca, indichi la frequenza di utilizzo nell'ultimo mese dei seguenti SERVIZI e il relativo grado di soddisfazione.															
FREQUENZA DI UTILIZZO				SERVIZIO	SODDISFAZIONE										
Molto spesso	Spesso	Ogni tanto	Mai		1 = Min	10 = Max									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A) Sala lettura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B) Postazioni informatiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C) Prestito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D) Recupero e prestito libri da altre biblioteche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	E) Recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F) Servizio di informazione bibliografica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	G) Utilizzo del servizio fotocopiatrice e stampa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I. Tra i SERVIZI che ha appena valutato, indichi i due che lei reputa più importanti					A) <input type="checkbox"/> B) <input type="checkbox"/> C) <input type="checkbox"/> D) <input type="checkbox"/> E) <input type="checkbox"/> F) <input type="checkbox"/> G) <input type="checkbox"/>										
J. Tra i SERVIZI che ha appena valutato, indichi quello di cui potrebbe fare a meno					A) <input type="checkbox"/> B) <input type="checkbox"/> C) <input type="checkbox"/> D) <input type="checkbox"/> E) <input type="checkbox"/> F) <input type="checkbox"/> G) <input type="checkbox"/>										



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Indagine sulla soddisfazione degli utenti
delle biblioteche dell'Università di Padova (anno 2019)

«M_0010000»

K. Per concludere, ci suggerisca che cosa fare per migliorare le nostre attività rispetto a:

a) Orari di apertura	
b) organizzazione degli spazi, logistica	
c) postazioni informatiche	
d) personale della biblioteca	
e) patrimonio bibliografico (quantità e qualità)	
f) prestito	
g) comunicazioni della biblioteca verso l'utenza	

*La ringraziamo moltissimo per la collaborazione.
Per favore, consegna il questionario alla persona che glielo ha dato,
o lo lasci nell'apposito contenitore al bancone.*

Bibliografia

- ADINOLFI R., ESPOSITO DE FALCO S. (2014), *Reputazione e performance nelle organizzazioni di volontariato*, Economia e diritto del terziario, n.2.
- BLEIKLIE I. (1998), *Justifying the Evaluative State: New Public Management Ideals in Higher Education*, European Journal of Education. Vol. 33, n. 3.
- BUSH T. (1999), *The Vanishing Boundaries: The Importance of Effective External Relations*, in Lumby J., Foskett N. (editors), (1999), *Managing External Relations in Schools and Colleges*, Paul Champman Publishing, London.
- COLLESEI U. (2002), *Comunicazione e capitale simbolico d'impresa*, Sinergie, n. 59.
- COSTABILE M. (2001), *Il capitale Relazionale*, McGraw-Hill, Milano.
- SOLIMINE G., WESTON P. G. (2007), *Biblioteconomia: principi e questioni*, Roma, Carocci, pp. 145-166.
- DULLECK U., KERSHBAMER R. & SUTTER M. (2011) *The Economics of Credence Goods: An Experiment on the Role of Liability, Verifiability, Reputation, and Competition*, American Economic Review 101, pp. 530–559.
- FAGGIOLANI C., MORONI I. (2012), *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università*, Casalini Libri, Fiesole.
- FIOCCA R. (2001), *Evoluzione d'impresa e nuovi connotati della comunicazione*, Studies in Communication Sciences, n.1
- FIORENTINI B. (2013) *L'utente-cliente: la customer satisfaction in biblioteca*, Bibliotime anno XVI, n.2, luglio.

- FOMBRUN C. (1996) *Repupation. Relizing Value from the Corporate Image*, Harvard Business School Press, Boston.
- FONTANA F., CAROLI M. (2017), *Economia e gestione delle imprese*, McGraw-Hill, Milano.
- GRUNIG J. (2016), *Public (&) Relations: teorie e pratiche delle relazioni pubbliche in un mondo che cambia*, FrancoAngeli, Milano.
- GRUNIG J., GRUNIG L. (2002), *A New Definition & Measure of Reputation, Research. A Supplement of PR Report*, n.16, may.
- I-MING WANG, CHICH-JEN SHIEH (2006) *The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library*, Journal of Information and Optimization Sciences, n 27 vol. 1.
- McCAFFREY C. (2019), *Transforming the University Library One Step at a Time: A Ten Year LibQUAL + Review*, New Review of Academic Librarianship, vol. 25
- MAZZEI A. (2000), *La comunicazione per il marketing dell'università*, FrancoAngeli, Milano
- MAZZEI A. (2004), *Comunicazione e reputazione nelle università*, FrancoAngeli, Milano.
- NICOLETTI R., RUMIATI R. (2006), *I processi cognitivi*, il Mulino, Bologna.
- ORIGGI G. (2016), *La reputazione*, EGEA, Milano.
- PARASURAMAN A., ZEITHAML V. & BERRY L. (1994) *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*, The Journal of Marketing, n. 58, pp.111-124.

- PATTUGLIA S. (2003), *Etica e qualità nella comunicazione universitaria*, in Rivista italiana di comunicazione pubblica, FrancoAngeli, n.1/2003
- RAANAN J. (1999), *If We Can't Practice What We Preach, What Should We Change – Our Practice or Our Preaching?*, TQM for Higher Education II, conferenza internazionale, Verona, 30-31 agosto.
- SARDELLI A. (2001), *Dalla certificazione alla Qualità totale*, Editrice Bibliografica, Milano.
- SIANO A. (2002), *Comunicazione per la trasparenza e i valori guida*, Sinergie n.59.
- SIMMEL G. (1989), *Sociologia*, Edizioni di Comunità, Milano.
- SIMMONDS L. P., ANDALEEB S. S (2001), *Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resources, and User Characteristics*, Library Trends, vol. 49 n. 4, pp. 626-634.
- STELLA R. (2004), *L'immagine della notizia: nuovi stili giornalistici nella società dell'informazione*, FrancoAngeli, Milano.
- VECCHIATO P. (2008), *Manuale operativo di relazioni pubbliche: metodologia e case study*, FrancoAngeli, Milano
- TUZZI A. (2003), *L'analisi del contenuto*, Carrocci Editore, Roma.

Siti internet consultati

<https://www.ilsole24ore.com/art/universita-aumentano-risorse-gli-atenei-premiato-chi-migliora-AC4cq1d>, Bruno E., Università, aumentano le risorse per gli atenei: premiato chi migliora, consultato il 30/08/2019.

https://temi.camera.it/leg18/post/il_fondo_per_il_finanziamento_ordinario_delle_universit_.html, consultato il 26/08/2019.

http://www.treccani.it/enciclopedia/fiducia_%28Enciclopedia-delle-scienze-sociali%29/, consultato il 10/10/2019.

<https://www.diritto.it/la-differenza-tra-impresa-azienda-e-ditta/>, Concas A., *La differenza tra impresa, azienda e ditta*, consultato il 10/10/2019.

<https://www.informazionefiscale.it/Differenza-tra-impresa-e-azienda>, consultato il 10/10/2019.

<https://simplicable.com/new/credence-good>, consultato il 30/09/2019.

<http://www.censis.it/formazione>, consultato il 30/08/2019.

<https://www.businessmodelcanvas.it/cosa-e-un-business-model/> consultato il 15/10/2019.

http://www.treccani.it/enciclopedia/profitto_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/ consultato il 15/10/2019.

<http://www.sapere.it/sapere/strumenti/studiafacile/economia-aziendale/L-azienda/Il-principio-di-economicit-/Utile-e-profitto.html> consultato il 15/10/2019.